

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## DANIGURUMI

### 1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Danigurumi es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados a través de su sitio web y demás canales digitales relacionados con la venta de productos.

Responsable: Danigurumi

Domicilio: Medellín, Colombia

Correo electrónico de contacto: soporte@danigurumi.com

Sitio web: [www.danigurumi.com](http://www.danigurumi.com)

Danigurumi actúa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes de la República de Colombia. El responsable garantiza la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales suministrados por los usuarios.

Para cualquier solicitud, consulta, actualización, rectificación o eliminación de datos personales, el titular podrá comunicarse a través del correo electrónico indicado anteriormente.

### 2. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

Danigurumi, en su calidad de Responsable del Tratamiento, podrá recolectar, almacenar y tratar los siguientes datos personales de los Titulares (usuarios), previa obtención de la autorización correspondiente y según la interacción que estos tengan con el sitio web:

#### 2.1. Datos de identificación personal

- Nombre completo
- Tipo y número de documento de identificación
- Dirección de correo electrónico
- Número de teléfono (fijo y/o móvil)
- Fecha de nacimiento (cuando sea necesario)

## 2.2. Datos de envío y contacto

Para el cumplimiento de las obligaciones contractuales (procesamiento y entrega de pedidos), se recolectarán:

- Dirección de residencia o entrega
- Ciudad y departamento
- País
- Código postal
- Información de contacto alternativa

## 2.3. Datos de cuenta de usuario

Cuando el Titular crea una cuenta voluntariamente:

- Nombre de usuario
- Correo electrónico
- Contraseña (almacenada mediante algoritmos de encriptación seguros)
- Historial de compras y pedidos
- Preferencias de navegación y productos

Danigurumi implementa medidas de seguridad técnicas y administrativas para proteger las contraseñas, las cuales nunca se almacenan en texto plano.

## 2.4. Datos de transacciones y pagos

Danigurumi NO recolecta ni almacena directamente información financiera sensible, incluyendo:

- Números completos de tarjetas de crédito o débito
- Códigos de seguridad (CVV/CVC)
- Información bancaria confidencial

Los pagos son procesados exclusivamente a través de la pasarela de pagos Wompi que cumple con los estándares internacionales de seguridad PCI-DSS.

Danigurumi únicamente recibirá:

- Estado de la transacción (aprobada/rechazada)
- Identificador único de la transacción
- Últimos 4 dígitos de la tarjeta (para referencia)
- Datos necesarios para confirmar y procesar el pedido

## **2.5. Datos recolectados automáticamente (Datos de navegación)**

Durante la navegación en el sitio web, se recolecta automáticamente información técnica mediante el uso de cookies y tecnologías similares:

- Dirección IP
- Tipo y versión de navegador
- Tipo de dispositivo
- Sistema operativo
- Fecha y hora de acceso
- Páginas visitadas y tiempo de permanencia
- URL de referencia
- Cookies, identificadores de dispositivo y datos de sesión
- Interacciones con el sitio web

Esta información se utiliza para garantizar la seguridad del sitio web, mejorar la experiencia del usuario, realizar análisis estadísticos y optimizar el funcionamiento de la plataforma.

## **3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales recolectados por Danigurumi serán tratados de manera lícita, según los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, para las siguientes finalidades específicas, explícitas y legítimas:

### **3.1. Gestión de pedidos y ejecución del contrato de compraventa**

Tiene como finalidad dar cumplimiento a las obligaciones contractuales derivadas de la relación comercial. Sin estos datos, no será posible procesar ni entregar el pedido.

- Procesar, verificar, confirmar y gestionar los pedidos realizados a través del sitio web
- Gestionar y procesar pagos, verificar el estado de transacciones
- Coordinar y ejecutar el envío, despacho y entrega de los productos adquiridos mediante empresas de mensajería o courier
- Emitir y enviar facturas electrónicas, comprobantes de compra y recibos
- Enviar notificaciones relacionadas con el estado del pedido (confirmación, preparación, despacho, entrega, cancelación, devoluciones)
- Gestionar garantías, cambios, devoluciones y solicitudes post-venta

### **3.2. Creación y administración de cuentas de usuario**

- Crear, gestionar y mantener cuentas de usuario en la plataforma
- Permitir el acceso seguro mediante credenciales personalizadas
- Mantener y consultar el historial de pedidos y transacciones
- Guardar información de envío y preferencias para agilizar futuras compras
- Administrar listas de deseos, productos favoritos y preferencias de usuario
- Gestionar programas de fidelización o puntos

La creación de cuenta es voluntaria. El usuario puede realizar compras como invitado.

### **3.3. Comunicación con el Titular y servicio de atención al cliente**

- Responder consultas, solicitudes, comentarios o reclamos presentados por los usuarios
- Brindar soporte técnico y asistencia durante el proceso de compra
- Gestionar solicitudes a través de canales de atención (correo electrónico, WhatsApp, teléfono, formularios web, redes sociales)
- Enviar información relacionada con el estado de pedidos, servicios o solicitudes
- Realizar encuestas de satisfacción y calidad del servicio (voluntarias)
- Gestionar peticiones, quejas y reclamos conforme a la normativa de protección al consumidor

### **3.4. Seguridad, prevención de fraude y protección de derechos**

- Verificar la identidad de los usuarios cuando sea necesario para prevenir suplantación
- Detectar, investigar, prevenir y mitigar actividades fraudulentas, no autorizadas o ilegales
- Proteger la seguridad e integridad del sitio web, la plataforma tecnológica y los sistemas de información
- Prevenir accesos no autorizados, ataques informáticos o uso indebido del servicio
- Ejercer o defender derechos legales de Danigurumi ante autoridades competentes
- Cumplir con órdenes judiciales o requerimientos legales

### **3.5. Cumplimiento de obligaciones legales, fiscales y regulatorias**

- Cumplir con obligaciones tributarias (facturación electrónica, reportes a la DIAN)
- Atender requerimientos de autoridades competentes (Superintendencia de Industria y Comercio, autoridades judiciales, fiscales, etc.)
- Cumplir con normativa de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011)

- Mantener registros contables y comerciales según lo exigido por la ley colombiana

### **3.6. Mejora del servicio, análisis y desarrollo comercial**

- Realizar análisis estadísticos del uso y navegación en el sitio web
- Comprender patrones de comportamiento y preferencias de los usuarios
- Optimizar la experiencia del usuario y la usabilidad de la plataforma
- Mejorar productos, servicios, funcionalidades y contenidos ofrecidos
- Realizar estudios de mercado, análisis de tendencias y segmentación de audiencia
- Desarrollar nuevos productos o servicios basados en las necesidades detectadas
- Personalizar la experiencia de navegación y mostrar contenido relevante

### **3.7. Marketing, publicidad y envío de comunicaciones comerciales**

Esta finalidad requiere autorización previa, expresa, informada y separada del Titular.

Cuando el usuario haya otorgado su consentimiento explícito, Danigurumi podrá:

- Enviar información sobre nuevos productos, colecciones y lanzamientos
- Comunicar promociones, descuentos, ofertas especiales y beneficios exclusivos
- Enviar newsletters, boletines informativos y contenido de valor
- Realizar campañas de marketing directo por correo electrónico, SMS, WhatsApp o llamadas telefónicas
- Segmentar audiencias para enviar contenido personalizado según intereses
- Invitar a eventos, talleres o actividades relacionadas con la marca
- Realizar publicidad dirigida en redes sociales y plataformas digitales

El usuario autoriza esta finalidad mediante casilla de verificación separada (opt-in) al momento del registro o durante el proceso de compra.

El Titular puede en cualquier momento y sin costo:

- Solicitar la suspensión del envío de comunicaciones comerciales
- Darse de baja mediante el enlace incluido en cada correo electrónico
- Enviar solicitud a soporte@danigurumi.com
- Contactar al área de protección de datos

La negativa a recibir comunicaciones comerciales no afectará el procesamiento de pedidos ni los servicios contratados.

### **3.8. Transferencia nacional e internacional de datos**

Danigurumi podrá transferir o transmitir datos personales a:

Terceros nacionales:

- Empresas de mensajería y courier para entrega de productos
- Proveedores de servicios de hosting y almacenamiento en la nube
- Proveedores de pasarelas de pago
- Proveedores de servicios tecnológicos y soporte
- Asesores legales, contables o auditores

Terceros internacionales

- Servicios de almacenamiento en la nube ubicados en EE.UU.
- Plataformas de comercio electrónico con servidores en EE.UU.
- Herramientas de análisis y marketing (Google Analytics, Facebook/Meta, etc.)

Las transferencias internacionales se realizan únicamente a países con nivel adecuado de protección de datos o mediante cláusulas contractuales que garantizan el cumplimiento de los estándares colombianos.

Todos los terceros están obligados contractualmente a mantener la confidencialidad y seguridad de los datos personales.

## **4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, todo Titular de datos personales tiene los siguientes derechos, los cuales podrá ejercer en cualquier momento:

### **4.1. Derecho de acceso y conocimiento**

El Titular tiene derecho a:

- Conocer qué datos personales suyos están siendo tratados por Danigurumi
- Consultar de forma gratuita sus datos personales almacenados en las bases de datos
- Solicitar información completa sobre el origen, finalidad y destinatarios de sus datos
- Conocer el uso que se le ha dado a sus datos personales
- Obtener copia de sus datos personales en un formato estructurado y de uso común

Solo se podrá cobrar por costos de reproducción cuando el Titular solicite copias físicas o certificaciones.

## 4.2. Derecho de actualización y rectificación

El Titular tiene derecho a solicitar la corrección, actualización o rectificación de sus datos personales cuando:

- Los datos sean inexactos, incompletos o fraccionados
- Los datos induzcan a error
- Los datos hayan cambiado o no estén actualizados
- El tratamiento no esté autorizado o permitido por la ley

Danigurumi podrá solicitar periódicamente la actualización de la información.

## 4.3. Derecho de supresión o cancelación

El Titular puede solicitar la eliminación o supresión de sus datos personales de las bases de datos cuando:

- Considere que no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones de la ley
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento
- El Titular revoque su consentimiento (cuando aplique)

No procederá la supresión cuando:

- Exista un deber legal o contractual de conservar la información (ej: obligaciones tributarias, comerciales)
- La supresión obstaculice actuaciones judiciales o administrativas
- Los datos sean necesarios para el ejercicio o defensa de derechos legales
- La información esté relacionada con obligaciones fiscales (debe conservarse mínimo 5 años)
- Existan garantías, devoluciones o reclamaciones pendientes
- Los datos sean necesarios para proteger intereses legítimos del responsable

En estos casos, Danigurumi informará al Titular las razones por las cuales no es posible atender su solicitud de supresión.

## 4.4. Derecho de revocación de la autorización

El Titular puede revocar en cualquier momento la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, siempre que:

- No lo impida una disposición legal
- No exista un contrato vigente que justifique el tratamiento
- No existan obligaciones pendientes derivadas de la relación contractual

La revocación de la autorización puede implicar que Danigurumi no pueda seguir prestando ciertos servicios que requieren el tratamiento de datos Si el Titular revoca la autorización para comunicaciones comerciales, seguirá recibiendo notificaciones operativas relacionadas con pedidos activos

Mecanismo específico para comunicaciones comerciales:

- Clic en el enlace "Darse de baja" o "Unsubscribe" en cada correo electrónico
- Envío de correo a soporte@danigurumi.com con asunto "BAJA NEWSLETTER"
- Configuración en la cuenta de usuario (opción "Preferencias de comunicación")

#### **4.5. Derecho a solicitar prueba de la autorización**

El Titular puede solicitar en cualquier momento que Danigurumi le presente prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Excepciones (casos donde no se requiere autorización según Art. 10 Ley 1581):

- Información requerida por autoridad pública en ejercicio de sus funciones legales
- Datos de naturaleza pública
- Casos de urgencia médica o sanitaria
- Tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

Danigurumi entregará la prueba de autorización en un plazo máximo de diez días hábiles.

#### **4.6. Derecho a ser informado sobre el uso de sus datos**

El Titular tiene derecho a recibir información clara, completa y oportuna sobre:

- Las finalidades específicas del tratamiento
- Los derechos que le asisten como Titular
- La identificación, dirección y contacto del Responsable del tratamiento
- Las transferencias y transmisiones de datos que se realicen
- El procedimiento para ejercer sus derechos
- El carácter facultativo u obligatorio de las respuestas a las preguntas
- Las consecuencias de suministrar o no los datos

#### **4.7. Derecho a presentar consultas, quejas y reclamos**

El Titular tiene derecho a presentar ante Danigurumi:

- Consultas sobre el tratamiento de sus datos
- Reclamos por presuntas infracciones a la normativa de protección de datos

Y ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):

- Quejas cuando considere que sus derechos han sido vulnerados
- Solicitar investigación y sanción por incumplimientos

## 5. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS

### 5.1. Canales de atención disponibles

El Titular podrá ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: [sopORTE@danigurumi.com](mailto:sopORTE@danigurumi.com)

WhatsApp: <https://wa.me/message/FVKLV4KQ3HD4F1>

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM, hora colombiana. No aplica en días festivos.

### 5.2. Requisitos de la solicitud

Toda solicitud (consulta o reclamo) debe contener como mínimo la siguiente información:

Información obligatoria:

1. Nombre completo del Titular o su representante/causahabiente
2. Tipo y número de identificación (CC, CE, Pasaporte, NIT)
3. Dirección física y/o electrónica para recibir respuesta
4. Teléfono de contacto
5. Descripción clara y detallada de la solicitud (qué derechos desea ejercer)
6. Firma del Titular (física o electrónica)

Documentación adicional según el caso:

- Documento de identidad (escaneado o fotocopia) para validar identidad
- Poder debidamente otorgado cuando actúe un apoderado o representante legal
- Documentos que soporten la solicitud

### 5.3. Procedimiento para CONSULTAS

¿Qué es una consulta? Solicitud del Titular para conocer información sobre sus datos personales objeto de tratamiento.

Trámite:

1. El Titular envía su consulta por cualquier canal habilitado
2. Danigurumi verifica que la solicitud cumpla con los requisitos
3. Si está incompleta, Danigurumi solicitará información adicional dentro de los 5 días hábiles siguientes
4. El Titular tiene 2 meses para completar la información; de lo contrario, se entiende que desiste
5. Danigurumi responde la consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la recepción completa

Si la consulta no puede atenderse en ese plazo, se informará al Titular expresando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá (que no podrá superar los 5 días hábiles adicionales).

#### **5.4. Procedimiento para RECLAMOS**

¿Qué es un reclamo? Solicitud del Titular para corregir, actualizar, suprimir datos o revocar autorización cuando considere que el tratamiento no cumple con la normativa.

Causales de reclamo:

- Datos inexactos o desactualizados
- Tratamiento no autorizado
- Incumplimiento de finalidades autorizadas
- Violación de deberes del Responsable
- Errores en bases de datos

Trámite:

1. El Titular presenta su reclamo por escrito
2. Si está incompleto: Danigurumi requiere información dentro de los 5 días hábiles. El Titular tiene 2 meses para completarla
3. Bloqueo preventivo: Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción completa, se incluirá una leyenda "reclamo en trámite" en el registro
4. Investigación: Danigurumi tiene máximo 15 días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción del reclamo completo para atenderlo
5. Si no puede atenderse en ese plazo: Se informará al Titular los motivos y la nueva fecha (máximo 8 días hábiles adicionales)

Respuesta al reclamo:

- Si el reclamo no procede: se informan las razones
- Si el reclamo procede: se realizan las correcciones y se informa al Titular
- En ambos casos, la respuesta será motivada y por escrito

## 5.5. Gratuidad

El ejercicio de los derechos de consulta y reclamo es totalmente gratuito.

Excepción: Sólo podrán generarse costos de reproducción cuando el Titular solicite:

- Copias físicas certificadas
- Envío de documentación por correo físico
- Múltiples copias del mismo documento

Estos costos serán previamente informados al Titular, quien decidirá si desea continuar con la solicitud.

## 5.6. Ausencia de respuesta

Si Danigurumi no responde dentro de los plazos legales establecidos, el Titular podrá:

1. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
2. La queja debe presentarse una vez vencido el término legal de respuesta
3. Se puede radicar a través del portal SIC Facilita: [SIC Facilita](#)

## 6. Autorización del titular para el tratamiento de datos personales

El titular autoriza a Danigurumi para recolectar, almacenar, usar, procesar, transmitir y, en general, tratar sus datos personales para las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad. La autorización del titular podrá obtenerse a través de diferentes medios, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Aceptación expresa mediante casillas de verificación (checkbox) en el sitio web.
- Registro de usuario en la plataforma.
- Realización de una compra.
- Aceptación de la presente Política de Privacidad.
- Comunicaciones enviadas a través de formularios electrónicos.

Danigurumi conservará evidencia de la autorización otorgada por el titular, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

El titular reconoce que ha sido informado de manera clara y suficiente sobre:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales.
- La finalidad del tratamiento.
- Sus derechos como titular de los datos.
- Los canales de contacto disponibles para ejercer sus derechos.

El titular podrá revocar la autorización otorgada en cualquier momento, mediante solicitud enviada al correo electrónico indicado en la presente Política de Privacidad, salvo en los casos en que exista un deber legal o contractual que obligue a la conservación de los datos personales.

## **7. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso, incluyendo su contraseña, y de restringir el acceso a sus dispositivos y cuentas. El usuario se compromete a notificar de manera inmediata a Danigurumi cualquier uso no autorizado de su cuenta, sospecha de fraude o cualquier incidente de seguridad.

Danigurumi no será responsable por el acceso no autorizado a la cuenta del usuario cuando este sea consecuencia del uso indebido, negligente o no autorizado de sus credenciales, ni por actos u omisiones atribuibles al propio usuario o a terceros que hayan obtenido acceso a la cuenta sin la intervención directa de Danigurumi.

En la máxima medida permitida por la legislación colombiana, Danigurumi no será responsable por pérdidas, daños, perjuicios, fraudes, suplantaciones de identidad, accesos no autorizados, interceptaciones, alteraciones o cualquier otro incidente derivado de:

- El incumplimiento por parte del usuario de las medidas de seguridad recomendadas.
- El uso indebido de contraseñas o credenciales de acceso.
- Ataques informáticos, accesos no autorizados, virus, malware u otros actos maliciosos realizados por terceros fuera del control razonable de Danigurumi.
- Fallos en redes de telecomunicaciones, internet, dispositivos del usuario o proveedores externos.
- Circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

Danigurumi se compromete a implementar medidas de seguridad razonables y apropiadas conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, pero no garantiza la seguridad absoluta de la información ni la imposibilidad total de accesos no autorizados por parte de terceros. El uso del sitio web implica la aceptación por parte del usuario de

estas condiciones y el reconocimiento de los riesgos inherentes al uso de servicios digitales.

## **8. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA**

La presente política de privacidad entra en vigencia a partir del 25 de febrero del año 2026