Política general de tratamiento de datos personales

D’Martine • dmartine.com • Colombia

Esta política única cubre a todas las personas que ingresan a dmartine.com, incluso si únicamente consultan el catálogo, así como a quienes crean una cuenta, solicitan información o cotizaciones, compran o solicitan atención posventa. El tratamiento depende de los datos efectivamente recolectados y de la interacción realizada. No se exige registrarse o comprar para consultar esta política ni para ejercer los derechos que correspondan.

Responsable y vigencia

Responsable del tratamiento: D MARTINE COMPANY SAS, NIT 900.013.261-7, opera bajo la marca D’Martine. Dirección principal: Carrera 7 No. 7-101, barrio Tranquilandia, Chía, Cundinamarca, Colombia. Atención al cliente y solicitudes sobre datos personales: scliente@dmartine.com. Contacto comercial: comercial@dmartine.com. Teléfonos: (+57) 320 216 5757 y (+57) 320 214 7237. Sitio web: https://dmartine.com/.

La atención al cliente de D MARTINE COMPANY SAS es responsable de tramitar las consultas y los reclamos sobre datos personales a través de scliente@dmartine.com. Puede dirigir su solicitud a “Protección de datos personales”. Esta política rige desde el 3 de noviembre de 2026 y se aplica a las bases de datos mientras subsistan las finalidades autorizadas y las obligaciones legales o contractuales que justifiquen su conservación.

Datos tratados y fuentes

Recibimos directamente nombre, identificación cuando sea necesaria, correo, teléfono, dirección de entrega, datos de facturación, empresa y cargo, contenido de solicitudes y registros de pedido y atención. También pueden generarse registros de consentimiento, navegación, seguridad, direcciones IP y eventos técnicos en la medida en que efectivamente se configuren.

Solo se solicitan datos adecuados y necesarios. Para una consulta general no se exige identificación o dirección de entrega sin justificación. Los datos de una institución como persona jurídica se distinguen de los datos personales de sus representantes y contactos.

Para conciliar operaciones se podrán tratar el estado y la referencia del pago y los datos estrictamente necesarios para la compra. El acceso de los participantes del proceso de pago se limitará a sus funciones y al régimen aplicable. No solicitamos claves, códigos de seguridad o credenciales bancarias por formularios de contacto o mensajería.

Operaciones y finalidades

Podemos recolectar, registrar, almacenar, organizar, consultar, usar, actualizar, transmitir a encargados, transferir cuando legalmente proceda y suprimir información para atender consultas y cotizaciones; gestionar cuentas y pedidos; facturar y conciliar pagos; coordinar entrega; administrar garantías, devoluciones y reclamaciones; mantener trazabilidad de atención y seguridad; cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridades.

Con autorización independiente, se utilizarán datos de contacto para novedades, ofertas y publicidad de D’Martine por los canales elegidos. La negativa o retiro de esa autorización no afecta el acceso a productos. No se venden bases de datos.

No se utilizarán datos para finalidades incompatibles sin una nueva autorización cuando sea necesaria. Las consultas o reportes a centrales de riesgo para crédito requieren documentación separada conforme al régimen financiero aplicable.

Autorización y evidencia

Se obtiene autorización previa, expresa e informada mediante formulario, aceptación electrónica verificable u otro medio permitido, salvo las excepciones de ley. Se informa responsable, datos, finalidad, derechos y canales, y se conserva evidencia consultable. El silencio, las casillas premarcadas y la sola navegación no equivalen a consentimiento.

Los titulares pueden solicitar prueba de su autorización. Las finalidades opcionales se separan de las necesarias. Cuando no haya autorización válida ni excepción legal, no se realizará el tratamiento que la requiera.

Datos sensibles y menores

Los datos de salud, biométricos y demás sensibles tienen protección reforzada. No se solicitan historias clínicas o diagnósticos para cotizaciones generales. Si excepcionalmente una atención requiere un dato de salud indispensable, se identificarán el dato y finalidad, se explicará su carácter facultativo y se recabará autorización explícita separada, salvo excepción legal.

Ninguna actividad se condicionará al suministro de datos sensibles. La información de salud no se usará para segmentar publicidad. Si llega información innecesaria por campos abiertos, se restringirá su acceso y se gestionará su eliminación cuando no exista deber de conservarla.

El servicio comercial se dirige a adultos y representantes autorizados. El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes, si excepcionalmente procede, respetará su interés superior y derechos fundamentales, contará con autorización de su representante y considerará su opinión según madurez y capacidad. No se recolectarán datos de pacientes de terceros para una cotización ordinaria.

Encargados destinatarios y operaciones internacionales

Pueden tratar datos bajo instrucciones del responsable proveedores de alojamiento y soporte web, gestión comercial, comunicaciones, facturación, pagos y transporte, con acceso limitado y obligaciones de seguridad y confidencialidad. Autoridades podrán recibirlos cuando exista fundamento legal. Otros destinatarios independientes requieren habilitación legal o autorización aplicable.

La transmisión a encargados y la transferencia a otros responsables son operaciones distintas. Para transmisiones internacionales se cumplirán los contratos y garantías del Decreto 1074. Las transferencias internacionales respetarán las restricciones del artículo 26 de la Ley 1581, el nivel adecuado de protección o las excepciones y procedimientos aplicables.

Podrá solicitar información sobre el uso de sus datos y los destinatarios que intervienen en su tratamiento a través de scliente@dmartine.com. Solo se comunicarán los datos necesarios para la función informada, bajo las condiciones legales y de seguridad aplicables; esta política no autoriza su circulación indiscriminada.

Seguridad y conservación

Se aplicarán controles proporcionados de acceso, confidencialidad, actualización tecnológica, copias de respaldo y gestión de incidentes; se limitará el acceso según función. Los incidentes se atenderán y reportarán cuando sea obligatorio. No se promete riesgo cero.

Los datos se conservarán solo por el tiempo necesario para su finalidad y los deberes legales, contables, tributarios, comerciales, sanitarios o de defensa de reclamaciones. Una vez cumplidos, se eliminarán o anonimizarán de forma segura, incluyendo la gestión de copias según su ciclo de conservación.

Las solicitudes sin compra se conservarán durante su atención y el seguimiento autorizado; la documentación de compras y facturas, durante los períodos exigibles por las obligaciones comerciales, tributarias y de defensa de reclamaciones; las autorizaciones, mientras sea necesario acreditar la licitud del tratamiento; y los registros técnicos, únicamente durante el tiempo proporcional a la seguridad y operación del sitio. La publicidad cesará al retirar la autorización o desaparecer su finalidad, sin perjuicio de conservar la evidencia del retiro. No se conservarán datos personales indefinidamente sin una finalidad vigente o un deber legal.

Derechos de los titulares

Tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos; solicitar prueba de la autorización; conocer su uso; acceder gratuitamente a ellos; presentar quejas ante la SIC y solicitar la revocatoria o supresión cuando proceda. La supresión no aplica respecto de datos que deban conservarse por una obligación legal o contractual. Puedo ejercer estos derechos mediante scliente@dmartine.com y los demás canales indicados, previa verificación razonable de mi identidad.

La revocatoria de publicidad podrá ejercerse por el mecanismo de retiro de la comunicación o solicitándola por correo. El titular no deberá pagar por el trámite ni justificar su decisión comercial.

Consultas

Pueden consultar el titular, sus causahabientes, representantes acreditados y demás legitimados legales. Indique nombre, contacto, solicitud y datos razonables para verificar identidad; no se pedirán documentos excesivos. Se suministrará la información vinculada al titular.

La consulta se responde en máximo 10 días hábiles desde su recibo. Si no es posible, se informará antes del vencimiento la razón y nueva fecha, que no excederá 5 días hábiles adicionales.

Reclamos actualización supresión y revocatoria

El reclamo debe identificar al titular, hechos, dirección o canal de respuesta y soportes que correspondan. Si está incompleto, se solicitará subsanación dentro de los 5 días siguientes al recibo. Pasados 2 meses desde el requerimiento sin recibir la información, se entenderá desistido. Si quien recibe no es competente, dará traslado al competente en máximo 2 días hábiles e informará al interesado.

Recibido el reclamo completo, en máximo 2 días hábiles se incorporará la leyenda “reclamo en trámite” y su motivo en la base pertinente hasta decidir. Se resolverá en máximo 15 días hábiles contados desde el día siguiente al recibo. Si se requiere prórroga, se explicarán los motivos y la fecha antes del vencimiento; no excederá 8 días hábiles adicionales.

El titular podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado, en los términos del artículo 16 de la Ley 1581.

Cookies y tecnologías similares

Durante la navegación pueden generarse datos técnicos como dirección IP, identificadores de sesión, registros de seguridad y cookies, según la configuración real del sitio. Estos datos pueden ser personales si permiten identificar o hacer identificable a una persona. La política aplica también al visitante que no envía formularios ni compra. Si no se recolectan datos personales, no existe tratamiento personal que autorizar por esa sola visita. Las cookies técnicas de sesión, carrito y seguridad se limitarán a lo necesario. Su denominación como técnicas no constituye por sí sola una excepción general a la autorización: cuando haya tratamiento de datos personales se verificará la autorización o la excepción legal que lo habilite. Las tecnologías analíticas y publicitarias que requieran consentimiento permanecerán bloqueadas hasta una decisión válida del visitante.

Antes de utilizar tecnologías opcionales que traten datos personales y requieran autorización, se informarán al visitante sus finalidades, proveedores y duración en el mecanismo de preferencias correspondiente. El visitante podrá aceptar, rechazar o configurar esas tecnologías y modificar su decisión. Las tecnologías que requieran consentimiento no se activarán por el simple hecho de ingresar al sitio.

Los enlaces a servicios externos pueden conducir a políticas de otros responsables. D’Martine mantendrá sus obligaciones respecto de los datos que recolecte o comunique.

Comunicaciones publicitarias

Se usarán únicamente canales elegidos y se ofrecerá un mecanismo ágil para cancelar publicidad. Se cumplirán la Ley 2300, los límites de frecuencia aplicables y el Registro de Números Excluidos: contactos dentro de los horarios permitidos de lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m. y sábados de 8 a. m. a 3 p. m., sin domingos ni festivos, salvo excepciones legales aplicables.

Las notificaciones necesarias sobre una solicitud o compra se diferencian de publicidad y no se aprovecharán para incorporar promociones no autorizadas.

Aviso breve para formularios

D MARTINE COMPANY SAS, NIT 900.013.261-7, tratará los datos que suministre para atender su solicitud y, si compra, gestionar pedido, pago, entrega y posventa. Puede conocer, actualizar, rectificar y acceder gratuitamente a sus datos, solicitar prueba de autorización y pedir revocatoria o supresión cuando proceda. Contacto: scliente@dmartine.com. Esta política está disponible en la sección Privacidad de https://dmartine.com/ y puede solicitarse por correo. La publicidad y los datos sensibles requieren las decisiones separadas que correspondan.

La información de este aviso no sustituye la autorización. Las finalidades opcionales, como publicidad y tecnologías de seguimiento, se presentan de forma independiente de los datos necesarios para gestionar la solicitud o compra.

Modificaciones

Los cambios se publicarán y se comunicarán oportunamente cuando sean sustanciales. Si implican nuevas finalidades que requieran consentimiento, se solicitará autorización antes del nuevo tratamiento. Las bases permanecerán vigentes solo mientras las finalidades y obligaciones lo justifiquen.

Cómo se aplica según la interacción

Si únicamente navega, trataremos solo los datos técnicos que se recolecten conforme a la configuración del sitio y la autorización o excepción legal aplicable. Visitar la página no autoriza publicidad, uso de datos de salud o entrega indiscriminada de información a terceros.

Si envía un formulario o pide una cotización, utilizaremos los datos necesarios para responder y hacer el seguimiento autorizado de esa solicitud. La consulta no lo obliga a comprar.

Si crea una cuenta, compra o requiere posventa, utilizaremos los datos pertinentes para la función solicitada: cuenta, pedido, pago, factura, envío, garantía o reclamación. La aceptación de términos de compra se diferencia de la autorización de datos y de la publicidad.

Texto único de autorización para formularios y compras

Autorizo de forma previa, expresa e informada a D MARTINE COMPANY SAS, NIT 900.013.261-7, responsable de D’Martine, para recolectar, almacenar, consultar, usar, actualizar y transmitir a encargados mis datos personales necesarios para la interacción que solicito: atender información o cotización; gestionar una cuenta si la creo; y, si compro, tramitar el pedido, pago, facturación, entrega y posventa. Se podrán tratar los datos necesarios para seguridad y prevención de fraude, y conservarlos para cumplir obligaciones legales conforme a esta política. Las finalidades no relacionadas con mi interacción no se ejecutarán por esta autorización.

Conozco mis derechos a conocer, actualizar, rectificar y acceder gratuitamente a mis datos; solicitar prueba de autorización e información sobre su uso; pedir revocatoria o supresión cuando proceda; y presentar quejas ante la SIC después del trámite previo aplicable. Puedo ejercerlos en scliente@dmartine.com. La política completa está disponible en la sección Privacidad de https://dmartine.com/ y puede solicitarse por correo.

La autorización para atender solicitudes o compras se recoge mediante una acción expresa del titular. La sola lectura de esta política, el silencio o una casilla previamente marcada no constituyen autorización.

La autorización opcional para recibir novedades y ofertas de D’Martine se solicitará por separado y permitirá elegir los canales de contacto. Podrá retirarse gratuitamente y sin afectar la solicitud o compra.

Fundamento normativo

Ley 1581 de 2012 — Consultar fuente oficial | Decreto 1074 de 2015 — Consultar fuente oficial | Ley 2300 de 2023 — Consultar fuente oficial