

AVISO DE PRIVACIDAD

Patiyala SAS

Versión 2.1

Fecha de entrada en vigencia: 11 de agosto de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

PATYALA S.A.S. (en adelante, “**Patiyala**”), identificada con NIT No. 900.471.498-9, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., dirección Calle 175 #76-55, teléfono (601) 669-91-87, y correo electrónico de contacto para asuntos de protección de datos personales habeasdata@patiyala.co; es la responsable del tratamiento de los datos personales que obtiene y trata en el desarrollo de sus actividades comerciales, administrativas, tecnológicas y de sus plataformas y ecosistemas digitales, cuando determine las finalidades y medios del tratamiento.

Entre las plataformas, ecosistemas y canales de Patiyala se encuentran, entre otros:

- **AsesoraX** (servicios tecnológicos administrados y agentes basados en inteligencia artificial).
- **HuellaX**.
- **SaleX** (ecosistema para implementación, operación y optimización de canales de venta digital B2B y/o B2C).
- **TrackPat.net**.
- **Tuinsu.com** (plataforma de comercio electrónico + marketplace de insumos agrícolas).
- **Ascendo**.
- **Todo producto o servicio desarrollado por Patiyala para la venta**, comercialización, licenciamiento, suscripción, implementación u operación, presente o futuro.

Patiyala utiliza de manera regular sistemas y herramientas de inteligencia artificial (IA), incluida IA generativa, aprendizaje automático, analítica predictiva, procesamiento de lenguaje natural, agentes automatizados y tecnologías equivalentes, como apoyo a sus procesos estratégicos, misionales y de soporte. Cuando dicho uso implique tratamiento de datos personales, este se realizará dentro de las finalidades informadas, con las autorizaciones o habilitaciones legales aplicables y con las salvaguardas previstas en este Aviso y en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Para ejercer sus derechos de Habeas Data, el titular podrá presentar consultas y reclamos a través del correo electrónico habeasdata@patiyala.co, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala.

El presente Aviso de Privacidad se expide en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, el **Decreto 1074 de 2015** —que compiló, entre otras, disposiciones reglamentarias del Decreto 1377 de 2013—, la **Ley 2300 de 2023** en lo aplicable, la **Circular Externa No. 002 del 21 de agosto de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio** sobre tratamiento de datos personales en sistemas de inteligencia artificial, y las demás normas que adicionen, modifiquen, sustituyan o reglamenten este régimen. La Ley 1266 de 2008 será aplicable cuando el tratamiento recaiga específicamente sobre información sometida a su ámbito material.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Aviso de Privacidad aplica a todo tratamiento de datos personales que Patiyala realice en calidad de Responsable y, en lo pertinente, a los tratamientos que ejecute como Encargado por cuenta de clientes o aliados, en el marco de:

- El acceso y uso de las plataformas tecnológicas, ecosistemas, módulos y funcionalidades de Patiyala.
- El uso de los sitios web corporativos, micrositios, landing pages, aplicaciones, formularios, chats, canales de mensajería, redes sociales y demás activos digitales de Patiyala.
- El registro, administración y uso de cuentas de usuario, suscripciones, licencias, órdenes de compra o de servicio y relaciones contractuales.
- Las relaciones comerciales, precontractuales o contractuales con clientes, potenciales clientes, aliados, proveedores, contratistas, trabajadores, colaboradores, candidatos y demás terceros.
- El uso de inteligencia artificial y de tratamientos automatizados en procesos estratégicos, misionales y de soporte, incluyendo planeación, innovación, analítica, mercadeo, ventas, prestación de servicios, atención, soporte, seguridad, cumplimiento, administración, finanzas, asuntos jurídicos y **talento humano (TH) como proceso de soporte**.
- La integración con proveedores tecnológicos, servicios en la nube, APIs, pasarelas de pago, herramientas de analítica, mensajería, automatización e inteligencia artificial.

Este Aviso se complementa con la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala S.A.S.**, disponible en www.patiyala.co, donde se detallan los procedimientos, requisitos y demás condiciones del tratamiento de datos personales.

3. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

Dependiendo de la relación que el titular tenga con Patiyala, de la plataforma utilizada y de las funcionalidades habilitadas —incluidas aquellas soportadas por inteligencia artificial—, Patiyala podrá recolectar y tratar, entre otros, los siguientes tipos de datos personales:

- **Datos de identificación:** nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad, nacionalidad, firma, cargo o rol dentro de una organización.
- **Datos de contacto:** dirección física, ciudad y país, teléfonos fijo y/o móvil, correo electrónico personal o corporativo y otros datos de contacto.
- **Datos contractuales y transaccionales:** suscripciones, planes, licencias, órdenes de compra, historial de facturación, pagos, medios de pago utilizados —sin perjuicio de la información tratada directamente por pasarelas de pago—, pedidos, devoluciones, garantías y cartera.
- **Datos asociados a cuentas de usuario:** nombre de usuario, organización a la que pertenece, perfiles, permisos y credenciales de acceso tratadas conforme a las medidas de seguridad aplicables.
- **Datos de uso y operación:** registros de acceso, logs de actividad, fecha y hora, acciones realizadas, direcciones IP, identificadores de dispositivo, navegador, sistema operativo y eventos técnicos.
- **Datos de atención y soporte:** información suministrada en PQRSF, tickets, correos, chats, llamadas, encuestas, formularios y comunicaciones con agentes humanos o automatizados.
- **Datos de navegación y cookies:** información recolectada mediante cookies y tecnologías similares, de acuerdo con las respectivas Políticas de Cookies.
- **Datos laborales y de talento humano, cuando aplique:** información contenida en hojas de vida, procesos de selección, vinculación, evaluación, formación y gestión de talento.
- **Datos de interacción con sistemas de IA:** mensajes, preguntas, instrucciones o prompts, archivos o contenidos que el titular o un usuario autorizado cargue, respuestas generadas, retroalimentación, transcripciones, metadatos y registros de interacción con agentes, asistentes o funcionalidades basadas en IA.
- **Datos derivados o inferidos:** clasificaciones, segmentaciones, preferencias, recomendaciones, predicciones, indicadores, puntuaciones u otros resultados analíticos generados a partir de datos tratados legítimamente, cuando sean necesarios para las finalidades informadas.
- **Datos de imagen, voz o contenido audiovisual, cuando aplique:** aquellos que el titular suministre voluntariamente o que sean necesarios para funcionalidades habilitadas; si permiten identificación biométrica y adquieren carácter sensible, se aplicarán las protecciones reforzadas correspondientes.

Patiyala aplicará criterios de necesidad, pertinencia, minimización y proporcionalidad, y evitará incorporar a sistemas de IA datos personales que no resulten necesarios para la finalidad legítima correspondiente.

4. ROLES DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

En el ecosistema de plataformas, servicios y procesos de Patiyala coexisten distintos roles frente al tratamiento de datos personales:

4.1 Patiyala como Responsable del Tratamiento

Patiyala actúa como Responsable del Tratamiento respecto de los datos personales para los cuales define las finalidades y los medios, incluyendo, entre otros:

- La gestión de relaciones comerciales, precontractuales y contractuales con clientes, potenciales clientes, aliados, proveedores, contratistas y demás terceros.
- La administración de cuentas de usuario, suscripciones, licencias, compras, canales digitales y servicios propios.
- La gestión de sitios web, comunicaciones, mercadeo, ventas, atención, soporte y programas de fidelización.
- La administración interna, contable, financiera, fiscal, jurídica, de seguridad, cumplimiento, innovación y talento humano.
- El uso de IA para apoyar análisis, automatizaciones, predicciones, recomendaciones, generación de contenidos, seguridad, servicio y demás procesos corporativos, dentro de las finalidades informadas.

4.2 Patiyala como Encargado del Tratamiento en servicios tecnológicos, SaaS y soluciones administradas

En la prestación de servicios y soluciones tecnológicas o administradas de Patiyala, incluidos **AsesoraX, HuellaX, SaleX, TrackPat.net, Tuinsu.com, Ascendo** y todo producto o servicio desarrollado por Patiyala para la venta, los clientes o aliados pueden cargar, registrar, conectar o gestionar datos personales de terceros dentro de sus instancias, cuentas, integraciones, flujos o agentes.

Frente a dichos datos, cuando el cliente o aliado determine las finalidades y medios del tratamiento:

- El cliente o aliado será el Responsable del Tratamiento.
- Patiyala actuará como Encargado del Tratamiento y realizará las operaciones necesarias para prestar el servicio conforme a instrucciones documentadas, al contrato aplicable y a la normativa colombiana.
- Cuando Patiyala utilice subencargados o proveedores de IA para ejecutar instrucciones del Responsable, procurará que estos queden sujetos a obligaciones contractuales adecuadas de privacidad, seguridad, confidencialidad y uso restringido de la información.

Corresponde al cliente o aliado, en su calidad de Responsable, informar a sus titulares, obtener las autorizaciones cuando sean exigibles y garantizar que cuenta con facultades suficientes para suministrar los datos y ordenar su tratamiento.

4.3 Patiyala como Responsable y/o Encargado en Tuinsu.com

En Tuinsu.com coexisten diversos actores:

- Patiyala es Responsable respecto de los datos personales que recolecta directamente de usuarios, compradores, aliados comerciales y administradores de cuenta para la operación del e-commerce + marketplace.
- Los aliados comerciales y/o vendedores son Responsables independientes respecto de los datos personales que reciben y utilizan para facturación, despacho, garantías, posventa y demás finalidades propias.
- Patiyala puede actuar como Encargado respecto de operaciones de tratamiento que realiza por cuenta de aliados o vendedores, de acuerdo con los contratos, términos de uso e instrucciones aplicables.

5. DATOS SENSIBLES

En principio, Patiyala no solicita ni requiere datos personales sensibles para la operación ordinaria de sus plataformas y servicios en calidad de Responsable. Son sensibles, entre otros, los datos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos datos de salud, biométricos, origen étnico, orientación sexual y convicciones religiosas o políticas.

En caso de que, de manera excepcional, Patiyala solicite o trate datos sensibles:

- Informará expresamente su carácter de dato sensible y la finalidad específica.
- Indicará que, salvo habilitación legal, la respuesta y autorización son facultativas.
- Aplicará medidas reforzadas de acceso, confidencialidad, seguridad y minimización.
- Evitará incorporar datos sensibles en herramientas de IA de propósito general, salvo que sea estrictamente necesario, exista base jurídica suficiente, se hayan evaluado los riesgos y se utilicen configuraciones y proveedores adecuados para ese tratamiento.

Cuando datos sensibles sean gestionados por clientes o aliados dentro de servicios de Patiyala, corresponderá al Responsable garantizar la legitimidad del tratamiento y las autorizaciones o excepciones aplicables; Patiyala actuará conforme a sus instrucciones y a la ley.

6. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Las plataformas y servicios de Patiyala están dirigidos principalmente a personas mayores de edad que actúan en contextos comerciales, profesionales o empresariales. Patiyala no orienta intencionalmente sus servicios a niños, niñas y adolescentes.

En el evento excepcional en que se traten datos personales de menores de edad:

- Se dará prevalencia al interés superior del menor y al respeto de sus derechos fundamentales.
- Se exigirá el cumplimiento de las condiciones legales aplicables, incluida la autorización del representante legal cuando corresponda y la valoración de la opinión del menor conforme a su madurez.
- Se aplicarán controles reforzados cuando intervengan sistemas de IA, especialmente frente a perfilamiento, inferencias, publicidad personalizada o decisiones que puedan afectar significativamente sus derechos.

Cuando datos de menores sean incorporados por clientes o aliados en servicios de Patiyala, estos serán responsables de acreditar el cumplimiento de los requisitos legales; Patiyala, como Encargado, actuará dentro de las instrucciones lícitas recibidas.

7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recolectados serán tratados por Patiyala, en calidad de Responsable, para las siguientes finalidades principales y accesorias:

7.1 Finalidades corporativas y de relacionamiento

- a) Gestionar relaciones comerciales, precontractuales y contractuales con clientes, potenciales clientes, aliados, proveedores y demás terceros.
- b) Gestionar facturación, cobranza, recaudo, conciliación de pagos y cartera.
- c) Realizar actividades de administración interna, contable, fiscal, financiera, jurídica, de cumplimiento, seguridad, innovación y planeación.

7.2 Finalidades asociadas a plataformas SaaS y servicios tecnológicos

- d) Registrar y administrar cuentas de usuarios, suscripciones, licencias, planes y configuraciones.
- e) Configurar, parametrizar, mantener, integrar, actualizar y mejorar las plataformas y servicios.
- f) Brindar soporte técnico y funcional a usuarios autorizados.
- g) Monitorear funcionamiento, rendimiento, disponibilidad, calidad y seguridad.
- h) Analizar información de uso, logs, patrones de acceso y errores para mejorar la experiencia, seguridad y capacidades de los servicios, utilizando cuando sea viable datos agregados, anonimizados o seudonimizados.

7.3 Finalidades asociadas a Tuinsu.com (e-commerce + marketplace)

- i) Registrar y administrar cuentas de compradores, aliados comerciales y otros usuarios.
- j) Gestionar pedidos, pagos, facturación, despacho, entrega, cambios, devoluciones, garantías y posventa, según el rol contractual de cada actor.
- k) Compartir con aliados comerciales o vendedores la información necesaria para gestionar pedidos y cumplir sus obligaciones legales y contractuales.
- l) Atender consultas, PQRSF y solicitudes relacionadas con la operación de Tuinsu.com.

7.4 Finalidades de atención, soporte y calidad

- m) Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes relacionadas con plataformas y servicios.
- n) Realizar encuestas de satisfacción y evaluar la calidad del servicio.
- o) Hacer seguimiento al uso de las plataformas para mejorar atención, soporte, experiencia y continuidad.

7.5 Finalidades de cumplimiento legal y administrativo

- p) Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias, regulatorias y de prevención de actividades ilícitas, incluidos controles de fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo y listas restrictivas cuando aplique.
- q) Atender requerimientos de autoridades administrativas y judiciales.
- r) Conservar registros y soportes para fines probatorios, históricos, de auditoría o archivo dentro de los plazos exigibles.

7.6 Finalidades de comunicaciones informativas y comerciales

- s) Enviar comunicaciones relacionadas con estado de servicios, cambios de condiciones, actualizaciones, seguridad, mantenimiento y novedades.
- t) Con autorización previa o en los casos permitidos por la ley, enviar comunicaciones comerciales, publicitarias o promocionales sobre productos, servicios, módulos, funcionalidades o soluciones de Patiyala y, cuando corresponda, de sus aliados.

u) Gestionar programas de fidelización, campañas, eventos, webinars, contenidos y actividades de divulgación, respetando las solicitudes de exclusión del titular.

Patiyala respetará los canales, horarios y frecuencia de contacto establecidos por la normativa colombiana, en particular la Ley 2300 de 2023, y mantendrá mecanismos de opt-out.

7.7 Finalidades asociadas a cookies y tecnologías similares

v) Utilizar cookies y tecnologías similares para facilitar navegación, recordar preferencias, medir uso y efectividad de campañas y, cuando corresponda, personalizar contenidos o publicidad, de acuerdo con las Políticas de Cookies aplicables.

7.8 Finalidades asociadas al uso de Inteligencia Artificial

w) Automatizar o asistir tareas de clasificación, búsqueda, extracción, comparación, resumen, traducción, generación de borradores, estructuración y análisis de información.

x) Operar agentes, asistentes virtuales, chatbots y flujos automatizados para atención, soporte, mercadeo, ventas, gestión de leads, cotizaciones, seguimiento y prestación de servicios.

y) Generar análisis, recomendaciones, predicciones y pronósticos para planeación, innovación, gestión comercial, inventarios, demanda, riesgo, seguridad y mejora de procesos.

z) Segmentar audiencias, personalizar contenidos y priorizar interacciones comerciales dentro de las autorizaciones y reglas aplicables a mercadeo y comunicaciones.

aa) Apoyar procesos de desarrollo de software, pruebas, documentación, control de calidad, ciberseguridad, detección de anomalías y continuidad tecnológica.

ab) Apoyar procesos administrativos, financieros, jurídicos, de cumplimiento y de **talento humano (TH), entendido como proceso de soporte**, incluyendo cuando aplique selección, vinculación, formación, evaluación, desarrollo y gestión del talento, bajo controles proporcionales al riesgo, transparencia y supervisión humana cuando el impacto lo requiera.

ac) Configurar, evaluar y mejorar agentes, automatizaciones y funcionalidades internas o contratadas, procurando utilizar datos anonimizados, agregados o seudonimizados cuando resulte viable.

8. USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, PERFILAMIENTO Y TRATAMIENTOS AUTOMATIZADOS

8.1 Uso regular y alcance

Patiyala incorpora de forma regular sistemas de IA como herramientas de apoyo en sus procesos estratégicos, misionales y de soporte. La IA puede intervenir en análisis, generación de contenidos, automatización de procesos, atención, soporte, mercadeo, ventas, analítica, predicción, seguridad, desarrollo tecnológico y gestión administrativa. El uso de IA no modifica por sí mismo las finalidades autorizadas ni habilita tratamientos incompatibles con aquellas informadas al titular.

8.2 Principios, ponderación y gestión de riesgos

Cuando el tratamiento de datos personales involucre IA, Patiyala aplicará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, así como criterios de idoneidad, necesidad, razonabilidad y proporcionalidad. Además, incorporará medidas de responsabilidad demostrada, privacidad desde el diseño y por defecto, minimización de datos y gestión de riesgos.

Cuando un proyecto o uso de IA pueda entrañar un alto riesgo para los derechos de los titulares, Patiyala documentará una evaluación de impacto en privacidad que identifique las operaciones de tratamiento, los riesgos y las medidas de mitigación y seguridad aplicables.

8.3 Transparencia, interacción con agentes y supervisión humana

Cuando sea razonablemente pertinente, Patiyala informará al usuario que está interactuando con un agente, chatbot o sistema automatizado. Los resultados generados por IA pueden contener errores, por lo que Patiyala aplicará mecanismos de validación y supervisión proporcionales al riesgo.

Patiyala no adoptará, como regla general, decisiones exclusivamente automatizadas que produzcan efectos jurídicos o afectaciones significativas sobre una persona sin aplicar salvaguardas adecuadas. Cuando la ley, la relación contractual o la naturaleza del proceso permita un tratamiento automatizado de impacto significativo, Patiyala procurará asegurar información suficiente, calidad de datos, trazabilidad, revisión humana cuando corresponda y un canal para que el titular formule consultas o reclamos.

8.4 Calidad, sesgos, inferencias y datos disponibles públicamente

Patiyala procurará que los datos utilizados en sistemas de IA sean pertinentes, verificables, actualizados y adecuados a la finalidad. Implementará controles razonables para identificar errores, resultados discriminatorios o sesgos que puedan afectar derechos.

El hecho de que un dato sea accesible en internet, redes sociales, directorios o fuentes abiertas no significa automáticamente que tenga naturaleza de dato público ni que pueda utilizarse libremente. Patiyala aplicará las reglas de acceso, finalidad, autorización y circulación que correspondan.

8.5 Proveedores de IA, entrenamiento y mejora de modelos

Patiyala podrá utilizar proveedores de modelos de IA, servicios en la nube, APIs y herramientas especializadas. Cuando estos terceros traten datos personales por cuenta de Patiyala o de sus clientes, se gestionarán como Encargados o Subencargados según corresponda y estarán sujetos a controles contractuales y de seguridad razonables.

Política corporativa de no entrenamiento con terceros. Patiyala adopta como regla corporativa que los datos personales, la información confidencial y la información de clientes o aliados no sean utilizados por proveedores externos de inteligencia artificial para entrenar modelos generales destinados a fines propios del tercero. Cuando el proveedor ofrezca una configuración para excluir el entrenamiento o la reutilización de datos, Patiyala la habilitará. Si un proveedor no ofrece dicha posibilidad, Patiyala evaluará previamente el riesgo, la necesidad del tratamiento y las salvaguardas contractuales y técnicas aplicables antes de remitir datos personales o información confidencial. Cualquier uso de datos personales para entrenamiento, ajuste o mejora específica de modelos o agentes propios o contratados por Patiyala deberá estar vinculado a finalidades informadas, contar con base jurídica suficiente y aplicar medidas de minimización, seguridad y gobernanza proporcionales al riesgo.

9. COMUNICACIONES COMERCIALES Y GESTIÓN DE COBRANZA (Ley 2300 de 2023)

Cuando Patiyala contacte directamente a personas naturales para enviar mensajes comerciales o publicitarios, o realizar gestiones de cobranza respecto de obligaciones derivadas de suscripciones, servicios o transacciones, respetará los horarios, canales, frecuencia y demás limitaciones previstas en la Ley 2300 de 2023 y normas aplicables.

Patiyala podrá utilizar IA y automatización para preparar, segmentar, programar o gestionar comunicaciones, sin que ello elimine las obligaciones de autorización, transparencia, exclusión o respeto de canales y horarios que resulten aplicables.

Cuando corresponda, Patiyala verificará y respetará el Registro de Números Excluidos (RNE) y otros mecanismos de exclusión legalmente previstos.

Cuando clientes o aliados utilicen plataformas de Patiyala para contactar a sus propios consumidores o deudores, serán ellos, como Responsables del Tratamiento, quienes deban cumplir las reglas aplicables. El titular podrá solicitar dejar de recibir comunicaciones comerciales de Patiyala mediante los mecanismos de opt-out o a través de habeasdata@patiyala.co.

10. TERCEROS DESTINATARIOS, ENCARGADOS Y SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Para el adecuado funcionamiento de sus plataformas, servicios y procesos, Patiyala podrá compartir o transmitir datos personales, en la medida necesaria y conforme a la finalidad correspondiente, con:

- Aliados comerciales, vendedores de marketplace, distribuidores, integradores o socios tecnológicos que participen en la comercialización, implementación, facturación, entrega, soporte o integración de servicios y que podrán actuar como Responsables independientes respecto de sus propias finalidades.
- Proveedores de servicios de computación en la nube, hosting, almacenamiento, bases de datos, respaldo y ciberseguridad.
- Proveedores de modelos de inteligencia artificial, IA generativa, machine learning, APIs, agentes, automatización, bases vectoriales, transcripción, procesamiento de lenguaje, analítica y herramientas similares.
- Pasarelas de pago, entidades financieras y procesadores de pago.
- Proveedores logísticos, transportadores y servicios de mensajería, especialmente para operaciones de comercio electrónico.
- Proveedores de analítica, monitoreo, marketing, CRM, comunicaciones, soporte, atención al cliente y colaboración empresarial.
- Asesores jurídicos, contables, auditores, aseguradores y demás terceros que requieran acceso legítimo para la prestación de servicios a Patiyala o el cumplimiento de obligaciones legales.

Cuando el tercero actúe como Encargado o Subencargado, Patiyala procurará establecer obligaciones de uso limitado, confidencialidad, seguridad, gestión de incidentes, devolución o supresión y demás garantías contractuales que correspondan. Patiyala podrá mantener un registro interno de proveedores y subencargados y actualizarlo conforme evolucione su arquitectura tecnológica.

11. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES

Algunos proveedores, Encargados, Subencargados, aliados o infraestructuras tecnológicas utilizados por Patiyala —incluidos proveedores de servicios en la nube e inteligencia artificial— pueden estar ubicados o procesar información fuera de Colombia.

En tales casos, Patiyala podrá realizar transmisiones internacionales de datos cuando el tercero actúe como Encargado o Subencargado, y/o transferencias internacionales cuando el tercero actúe como Responsable, siempre con sujeción a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y las excepciones, mecanismos contractuales o declaraciones de conformidad que resulten aplicables.

Patiyala evaluará razonablemente las condiciones de privacidad y seguridad de los terceros y adoptará las medidas contractuales, organizativas o técnicas necesarias según el tipo de tratamiento y el nivel de riesgo.

12. DERECHOS DE LOS TITULARES

Como titular de datos personales, usted tiene los derechos previstos en la Constitución y la ley, incluyendo, entre otros:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento, cuando aplique.
- c) Ser informado, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos personales.
- d) Presentar consultas y reclamos ante Patiyala y, agotado el trámite correspondiente cuando sea exigible, acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando proceda legalmente.
- f) Acceder gratuitamente a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Solicitar información sobre la existencia y alcance de tratamientos que involucren IA o automatización respecto de sus datos, dentro de los principios de transparencia y acceso aplicables.
- h) Formular observaciones o solicitar revisión respecto de resultados automatizados que considere inexactos o que puedan afectarle significativamente, para que Patiyala evalúe la solicitud conforme a la ley, el contrato y la naturaleza del tratamiento.

Las consultas serán atendidas dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles y los reclamos dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados en los términos previstos por la legislación colombiana vigente.

Los procedimientos, requisitos y demás condiciones para el ejercicio de estos derechos se encuentran descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala S.A.S.

13. CANALES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Para ejercer sus derechos de habeas data, presentar consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, incluida cualquier inquietud sobre el uso de IA, podrá utilizar los siguientes canales:

- Correo electrónico para protección de datos personales: habeasdata@patiyala.co
- Dirección física: Calle 175 #76-55, Bogotá D.C. Teléfono: (601) 669-91-87.

Patiyala atenderá las consultas y reclamos dentro de los plazos previstos en la legislación vigente y conforme a los procedimientos descritos en su Política de Tratamiento de Datos Personales.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Patiyala adopta medidas técnicas, humanas, administrativas, físicas y contractuales razonables y proporcionales al riesgo para proteger los datos personales bajo su custodia contra pérdida, adulteración, acceso no autorizado, uso indebido, divulgación, destrucción o tratamiento fraudulento.

En tratamientos que involucren IA, las medidas podrán incluir, según el caso, controles de acceso por rol, autenticación reforzada, gestión de credenciales y secretos, cifrado, minimización de datos, anonimización o seudonimización, registros y trazabilidad, aislamiento de entornos, evaluación de proveedores, configuraciones de no entrenamiento, filtros de información sensible, validación de entradas y salidas, monitoreo y procedimientos de respuesta a incidentes.

Ningún sistema es completamente invulnerable. Los incidentes de seguridad serán gestionados conforme a los protocolos internos de Patiyala y a las obligaciones legales de reporte o notificación que resulten aplicables.

15. VIGENCIA Y CONSERVACIÓN DEL TRATAMIENTO

Los datos personales serán tratados durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades descritas, mantener la relación contractual o comercial, atender obligaciones legales de conservación, resolver reclamaciones y conservar soportes probatorios, históricos o de auditoría.

Los registros de interacción con IA, prompts, archivos, respuestas, logs y datos derivados se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para la prestación del servicio, la seguridad, el soporte, la trazabilidad o las finalidades legítimas correspondientes, sujeto a los plazos de retención contractuales y legales.

Una vez cumplidas las finalidades y vencidos los periodos aplicables, los datos podrán ser suprimidos, anonimizados o bloqueados, salvo que exista un deber legal o contractual de conservación. La eliminación en copias de respaldo podrá realizarse conforme al ciclo técnico de retención establecido.

16. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES DEL AVISO DE PRIVACIDAD

El presente Aviso de Privacidad —Versión 2.1— entra en vigencia a partir del 11 de agosto de 2026 y permanecerá vigente mientras Patiyala realice tratamientos de datos personales en calidad de Responsable o deba informar sobre tratamientos ejecutados en el marco de sus servicios.

Patiyala podrá modificar o actualizar este Aviso para:

- Atender cambios normativos, regulatorios o instrucciones de autoridades.
- Incorporar nuevos servicios, plataformas, proveedores, funcionalidades o usos de inteligencia artificial.
- Ajustar sus prácticas internas de tratamiento, seguridad, gobernanza de IA o gestión de riesgos.

Los cambios sustanciales serán informados a través de los sitios web y/o plataformas de Patiyala antes de su entrada en vigor, cuando resulte exigible. La versión vigente estará disponible para consulta permanente en www.patiyala.co.

17. CONOCIMIENTO DEL AVISO Y AUTORIZACIÓN

El presente Aviso tiene por finalidad informar de manera transparente sobre las prácticas de tratamiento de datos personales de Patiyala. Su lectura o la utilización de una plataforma no sustituyen, por sí solas, la autorización previa, expresa e informada cuando esta sea exigida por la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

Cuando se requiera autorización del titular, Patiyala la obtendrá mediante mecanismos físicos, electrónicos, contractuales, formularios, casillas de aceptación, mensajes de datos u otros medios que permitan conservar evidencia de la decisión del titular. La autorización deberá comprender las finalidades pertinentes, incluido el uso de inteligencia artificial cuando este implique un tratamiento de datos personales que requiera consentimiento.

Al utilizar los canales y servicios de Patiyala, el titular declara haber tenido la posibilidad de conocer este Aviso y la Política de Tratamiento de Datos Personales, sin perjuicio de los derechos que le asisten ni de las autorizaciones específicas que deban recaudarse.