

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



FRIOMASTER S.A.S



CÓDIGO: FM-POL-DATOS-V3 | ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 01/03/2026

VERSIÓN: 3.0

© 2026 FRIOMASTER S.A.S. Todos los derechos reservados.

Resumen

En FRIOMASTER S.A.S., entendemos que su información personal es valiosa y merece ser protegida con el mayor cuidado. Este documento ha sido diseñado para explicarle de manera clara y sencilla cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos sus datos personales, garantizando siempre el respeto por su privacidad y el cumplimiento de las normativas legales vigentes

GERENCIA GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

Esta Política de Protección de Datos describe cómo **FRIOMASTER S.A.S.** recopila, utiliza, comparte y protege la información personal cuando interactúa con cliente, proveedor, contratista, empleado o cualquier otra persona en una relación comercial con nuestra compañía.

La información que nos proporcione será utilizada para llevar a cabo nuestras operaciones comerciales, ya sea a través de cualquiera de nuestras plataformas o medios de contacto de **FRIOMASTER S.A.S.** Esta información es esencial para facilitar nuestras actividades comerciales y prestarle los servicios que ofrecemos.

Nuestra política garantiza su derecho a actualizar, corregir o eliminar sus datos personales, así como a revocar su consentimiento en cualquier momento. Todo ello en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normativas vigentes en materia de protección de datos en Colombia.

2. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer las reglas y lineamientos adoptados por **FRIOMASTER S.A.S.** para garantizar a todas las personas naturales el derecho a conocer, actualizar, rectificar y, en los casos aplicables, suprimir sus datos personales, así como a revocar la autorización para su tratamiento.

Esta política tiene como propósito informar sobre los derechos consagrados en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, las normativas de protección de datos vigentes en Colombia, aplicables a todas las personas naturales con las que **FRIOMASTER S.A.S.** tenga algún vínculo.

También busca explicar las finalidades para las cuales se utilizará la información personal y el destino que se le dará dentro de nuestras actividades comerciales.

Además, esta política detalla cómo y a través de qué canales de atención pueden los titulares de la información personal ejercer sus derechos. **FRIOMASTER S.A.S.** cumple con todos los lineamientos corporativos y legales para el uso y tratamiento de datos personales, y garantiza los derechos del titular, describiendo los procedimientos internos y externos disponibles para su ejercicio.

Nuestra misión es proteger la privacidad de nuestros socios, clientes, proveedores y demás titulares de datos personales, recopilando y utilizando su información únicamente para ofrecer un mejor servicio y cumplir con nuestras obligaciones corporativas, de acuerdo con los términos y limitaciones descritos en esta política.

3. ALCANCE

FRIOMASTER S.A.S., en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, garantizará la seguridad, confidencialidad y calidad en el manejo de la información, cumpliendo con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normativas vigentes en materia de protección de datos en Colombia que la modifiquen, adicionen o complementen.

Esta política se aplica a todas las bases de datos físicas y digitales que **FRIOMASTER S.A.S.** administra, ubicadas en sus sedes o en las jurisdicciones donde tenga presencia comercial o productiva. Es vinculante para todos los procesos en los que se recolecten, utilicen, circulen, procesen, almacenen, transmitan o transfieran datos personales. Esto incluye datos de accionistas, socios, empleados, proveedores, contratistas, asesores y cualquier persona que, en el marco de una relación comercial o jurídica, suministre información a **FRIOMASTER S.A.S.**

La presente política describe los lineamientos y procedimientos que **FRIOMASTER S.A.S.** seguirá para garantizar el tratamiento adecuado de los datos personales y proteger los derechos de los titulares de la información. Cualquier tratamiento de datos se realizará con base en la autorización otorgada por el titular y para las finalidades que hayan sido informadas previamente.

FRIOMASTER S.A.S. obtiene y utiliza información personal en los siguientes casos:

- **Interacción con nuestras plataformas o instalaciones físicas:** Cuando usted nos proporciona información a través de nuestras plataformas digitales (sitio web, aplicaciones, correo electrónico) o al visitarnos en nuestras sedes físicas.
- **Uso de nuestros servicios:** Cuando utiliza nuestros servicios para realizar compras, consultas, o solicitar soporte, tanto de manera presencial como en línea.
- **Relación comercial con FRIOMASTER S.A.S.:** Si usted establece o mantiene una relación comercial con nosotros como cliente, proveedor, contratista, asesor, colaborador o cualquier otro tipo de tercero vinculado.
- **Consultas o compras:** Al realizar compras o consultas en cualquiera de nuestras plataformas, ya sea en línea o en nuestras instalaciones físicas, obtenemos información que es utilizada para mejorar la experiencia del servicio.

FRIOMASTER S.A.S. se compromete a utilizar esta información únicamente para fines comerciales y operativos relacionados con sus productos y servicios, en cumplimiento con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

4. DESTINATARIO

Esta política está dirigida a todos los individuos y entidades con los que **FRIOMASTER S.A.S.** mantiene relaciones comerciales, contractuales o laborales. Esto incluye, pero no se limita a, clientes, usuarios, empleados, proveedores, aliados estratégicos y demás grupos de interés que estén vinculados al tratamiento de datos personales por parte de la compañía.

5. GLOSARIO

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta tanto las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012, como las siguientes, tal como se indican a continuación:

- a) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- b) **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- c) **Dato Sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnica, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político, o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- d) **Encargado del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- e) **Políticas de Tratamiento en materia de protección de Datos Personales:** Se refiere al presente documento.
- f) **Registro Nacional de Bases de Datos:** Significa el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento, que operan en Colombia.
- g) **Responsable del Tratamiento:** Corresponde a FRIOMASTER S.A.S. o la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre las finalidades de las Bases de Datos y/o el Tratamiento de los Datos Personales.
- h) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, así como también su Transferencia y/o Transmisión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.
- i) **Transferencia:** La Transferencia de Datos Personales tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia envía la información de los Datos Personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- j) **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación a un tercero de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado en nombre y por cuenta del responsable, para cumplir con las finalidades de este último.
- k) **Autorización:** Se entiende por autorización al consentimiento previo, expreso e informado suministrado por el titular de la información y de los datos personales, que se debe otorgar a FRIOMASTER S.A.S. para que ésta pueda desarrollar las finalidades establecidas en su Política de Protección y Tratamiento de datos personales.

- l) **Base de datos:** Es el conjunto organizado de datos personales que será objeto de tratamiento por parte de FRIOMASTER S.A.S. esto teniendo en cuenta lo establecido en la presente Política de Protección y Tratamiento de datos personales.
- m) **Dato público:** Entiéndase por dato público aquel que no sea consagrado por la constitución, la ley o la jurisprudencia como semiprivado, privado o sensible. Es decir que son considerados datos públicos, entre otros, aquellos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, en general todo dato que pueda obtenerse sin reserva alguna. Los datos públicos pueden estar contenidos entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, así como en sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva por expresa disposición legal.
- n) **Dato semiprivado:** Debe entenderse por dato semiprivado aquel que, siendo un dato personal, es conocido y de interés solo para el titular de los datos y un determinado sector de personas o de la sociedad en general, pero sin ser privado, reservado o público.
- o) **Dato privado:** Debe entenderse por dato privado aquel dato personal que por su carácter reservado e íntimo es exclusivo de la esfera personal del titular.
- p) **Aviso de privacidad:** Entiéndase como la comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al titular de las informaciones y datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política de Protección y Tratamiento de datos personales que le será aplicable, la forma de acceder a la misma y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a sus datos personales e información por parte de FRIOMASTER S.A.S.
- q) **Cookies:** Una cookie es un archivo que se descarga en su computador o dispositivo al acceder a determinadas páginas web y que permite, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario.

6. PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los principios que rigen el Tratamiento de los Datos Personales en **FRIOMASTER S.A.S.** son:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 y en las demás disposiciones que la desarrollen, adicionen o modifiquen.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una o varias finalidades legítimas de acuerdo con la Constitución y la Ley, las cuales deben ser informadas al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de pública están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.
- i) **Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability):** FRIOMASTER S.A.S., como Responsable del Tratamiento, ha implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos personales. Este principio implica que la compañía debe ser capaz de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, la implementación efectiva de dichas medidas.

7. Tratamiento de Datos de Navegación (Cookies).

FRIOMASTER S.A.S. informa que su sitio web utiliza cookies. Una cookie es un archivo que se descarga en su computador o dispositivo al acceder a determinadas páginas web y que permite, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario.

Dado que la información recolectada a través de cookies puede constituir un dato personal, su tratamiento se rige por los principios de la Ley 1581 de 2012. En cumplimiento del Principio de Libertad, FRIOMASTER S.A.S. ha implementado un mecanismo para obtener su autorización antes de instalar cualquier cookie que no sea estrictamente necesaria para el funcionamiento técnico y la seguridad del sitio web. Al ingresar a nuestro portal, se le presentará un aviso o banner a través del cual podrá aceptar, rechazar o configurar el uso de cookies.

El tratamiento de esta información obedece a finalidades legítimas que le serán informadas para cada categoría de cookie, tales como:

- Cuantificar el número de visitantes y analizar estadísticamente la utilización que hacen los usuarios de nuestros servicios
- Medir el origen de las visitas, las páginas consultadas y el tiempo de permanencia en el sitio.
- Conocer el tipo de dispositivo, navegador y sistema operativo utilizado para optimizar la presentación del sitio web.

Para obtener información detallada sobre cada una de las cookies que utilizamos, su duración, quién las gestiona y cómo puede configurar sus preferencias, aceptarlas, denegarlas o revocar su consentimiento en cualquier momento, le invitamos a consultar nuestra Política de Cookies, la cual está disponible de forma permanente en nuestro sitio web y complementa la presente política.

8. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

FRIOMASTER S.A.S. tiene habilitado para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir, su información personal.

- **Sucursales físicas:** Los titulares de la información pueden acercarse a **FRIOMASTER S.A.S.** en su sede administrativa ubicada en la Cra 5 No. 21-94 Cali – Valle del Cauca, y presentar su solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.
- **Sucursal telefónica:** Para realizar una reclamación acerca del manejo de datos personales los titulares de la información pueden comunicarse de la siguiente manera: **310 716 1373**
- **Página web:** En la página web <https://friomaster.co/es> el titular de la información puede conectarse con **FRIOMASTER S.A.S.** utilizando los siguientes medios: PQRS
- **Correo Electrónico:** Gerencia@friomaster.co

9. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS

Los datos y autorizaciones de tratamiento se recolectarán por medios físicos en las oficinas directas de **FRIOMASTER S.A.S.**, en sus puntos de venta y por medios electrónicos, a través de la página web de **FRIOMASTER S.A.S.** o de cualquiera de sus unidades de negocio.

Los datos recaudados y las autorizaciones serán almacenados en las bases de datos de **FRIOMASTER S.A.S.** y permanecerán bajo su custodia en condiciones de idoneidad, confidencialidad y seguridad generalmente admitidas. Sólo el personal autorizado podrá acceder a estas bases de datos. Se observarán los protocolos de acceso y seguridad que se consideran estándar en estas actividades para evitar la vulneración o manipulación de la información recopilada.

No obstante, **FRIOMASTER S.A.S.** podrá operar las bases de datos mediante un encargado del tratamiento de datos, en cuyo caso, hará saber a los titulares de la información que estas políticas se extenderán y, por ello, serán aplicables a tal encargado, de forma que el titular pueda ejercer los derechos que le confiere la ley, tanto frente a **FRIOMASTER S.A.S.** como frente al encargado designado por ésta.

10. USO (FINALIDAD) DE LA INFORMACIÓN PERSONAL RECOPIADA EN LAS BASES DE DATOS.

Los Datos Personales que recolecta **FRIOMASTER S.A.S.** son incluidos en unas Bases de Datos a las cuales tienen acceso el personal y los terceros autorizados de la Compañía en ejercicio de sus funciones, advirtiéndose que en ningún caso está autorizado el Tratamiento de la información para fines diferentes a los aquí descritos, y que le sean comunicados al Titular directamente a más tardar al momento de la recolección. En todo caso, por medio de esta Política que reglamenta el tratamiento que se le dará a los datos personales y la información por parte de **FRIOMASTER S.A.S.** se garantiza que la información y los datos personales recolectados y administrados serán única y exclusivamente para el desarrollo de las actividades directamente ligadas al objeto social de la Compañía. Específicamente las siguientes finalidades:

10.1. Las finalidades de recolección y Tratamiento de los Datos Personales de los accionistas de FRIOMASTER S.A.S, serán las siguientes:

- a) Gestionar procedimientos administrativos relacionados con la participación accionaria, incluyendo la actualización de registros, gestión de trámites internos y atención de requerimientos corporativos.
- b) Efectuar el pago de dividendos y cualquier otro beneficio económico derivado de la participación accionaria.
- c) Cumplir con decisiones judiciales, administrativas y legales que se deriven de su calidad de accionistas, garantizando el cumplimiento de normativas aplicables.
- d) Permitir y facilitar el ejercicio de sus derechos como accionistas, incluyendo la participación en asambleas, el acceso a información relevante y el ejercicio de voto en decisiones corporativas.

10.2. Las finalidades de recolección y Tratamiento de los Datos Personales de los clientes de FRIOMASTER S.A.S serán las siguientes:

- a) Contactar a los titulares para el envío de información referida a la relación contractual y obligacional a que haya lugar.
- b) Conocer, almacenar y procesar toda la información que haya sido suministrada por los titulares en una o varias bases de datos, en el formato que se estime más conveniente.
- c) Ejecutar los contratos que se hayan celebrado con los titulares de los datos personales.
- d) Gestionar, mantener, desarrollar y controlar la relación contractual existente entre las partes, atender sus solicitudes de información, así como la gestión de sus reclamaciones, tramitación de sus solicitudes de terminación del contrato y de revocación de la autorización para el tratamiento de datos personales.
- e) Gestionar las consultas realizadas por los titulares de la información.
- f) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por los titulares.
- g) Realizar la debida actualización de datos.
- h) Gestión contable, fiscal y administrativa serán utilizados para la gestión integral de cobros y pagos, la administración de clientes, y la emisión de facturas, cumpliendo con las obligaciones contables, fiscales y administrativas de **FRIOMASTER S.A.S.**
- i) Recolectar información para fines de investigación comercial y de mercadeo.
- j) Registrar a los titulares como clientes o evaluarlos como clientes potenciales de **FRIOMASTER S.A.S.**
- k) Analizar el riesgo financiero de **FRIOMASTER S.A.S.**
- l) Enviar por cualquier medio físico o electrónico, conocido o por conocerse, información de carácter comercial, de mercadeo y promocional sobre los productos y/o servicios de **FRIOMASTER S.A.S.**
- m) Consultar la información del titular en listas restrictivas e inhibitorias, incluidas aquellas relacionadas con prevención de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT), para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y prevenir riesgos asociados a actividades ilícitas.
- n) Los datos personales podrán ser utilizados y transferidos a compañías aliadas de Friomaster para la evaluación y gestión de opciones de financiación, así como para el análisis y reporte de riesgos de crédito. Asimismo, dichas compañías podrán utilizar los datos para el envío de correos electrónicos e información comercial relacionada con sus productos y servicios, de acuerdo con las normas vigentes en materia de protección de datos y gestión del riesgo financiero.

10.3. Las finalidades de recolección y Tratamiento de los Datos Personales de los proveedores de FRIOMASTER S.A.S, serán las siguientes:

- a) Supervisar y hacer seguimiento a la correcta y debida ejecución de la relación contractual sostenida con **FRIOMASTER S.A.S.**
- b) Gestionar los aspectos administrativos, contables, financieros, operativos y logísticos asociados al cumplimiento de las obligaciones de **FRIOMASTER S.A.S.** y el proveedor.
- c) Procedimientos y gestiones administrativas y fiscales.
- d) Suministro de bienes y la prestación de servicios acordados.
- e) Gestiones de facturación y las operaciones encaminadas para su efectividad.
- f) Remisión de información a los titulares relacionada con el objeto social de la Compañía.
- g) Salida y entrada de documentos.
- h) Campañas de actualización de datos personales e información objeto del tratamiento de datos personales.
- i) Gestión económica y contable de los datos del titular.
- j) Histórico de relaciones comerciales.
- k) Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y financieros.
- l) Gestiones tributarias y de recaudo.
- m) Aplicación de encuestas para mejorar la relación contractual y comercial con los proveedores de **FRIOMASTER S.A.S**
- n) Verificar antecedentes comerciales y reputaciones, además de eventuales riesgos de relacionamientos asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- o) Realizar reportes y consultas de las obligaciones vigentes o en mora a las centrales de riesgo crediticio y operadores de información legalmente establecidos.
- p) Consultar, en cualquier tiempo, en bases de datos manejadas por centrales de riesgo u otros operadores, toda la información relevante para conocer el desempeño como deudor del titular de la información, su capacidad de pago, la viabilidad para entablar o mantener una relación contractual o cualquier otra finalidad que se derive del conocimiento de esta información.
- q) Reportar a las centrales de riesgo u otros operadores de datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones crediticias del titular de la información, de sus deberes legales de contenido patrimonial, de su ubicación y contacto, de sus solicitudes de crédito, y otros atinentes a las relaciones comerciales, financieras o socioeconómicas del titular de la información.
- r) Las demás que tienen el fin de desarrollar la relación comercial entre **FRIOMASTER S.A.S.** y el Proveedor y que sean propias de la naturaleza de este tipo de relaciones, sin perjuicio de que, conforme al marco legal de esta política de tratamiento de datos personales, el titular pueda solicitar modificar, eliminar y/o corregir la información reportada.
- s) Brindar asistencia y/o información de interés general y/o comercial a los proveedores de **FRIOMASTER S.A.S.**
- t) Consultar la información del titular en listas restrictivas e inhibitorias, incluidas aquellas relacionadas con prevención de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT), para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y prevenir riesgos asociados a actividades ilícitas.

10.4. Las finalidades de recolección y Tratamiento de los Datos Personales de los visitantes, personal y contratistas autorizados serán las siguientes:

- a) Contar con la información necesaria, en caso de que se presente una emergencia al interior de las instalaciones de FRIOMASTER S.A.S, así como darle el uso necesario para gestionar dicha emergencia, en relación con los titulares de los datos personales objeto del tratamiento.
- b) Proteger la seguridad de las instalaciones de FRIOMASTER S.A.S. y de los titulares en el interior de las mismas.
- c) Identificar y realizar control de registro de ingreso y salida de equipos, vehículos, visitantes, personal autorizado, contratistas autorizados o personas naturales y demás actividades de seguridad física.
- d) Tomar fotografías a su cédula de ciudadanía o documento de identificación para efectos de establecer la trazabilidad de entrada y salida a las instalaciones de la compañía.
- e) Grabar y utilizar las grabaciones de cámaras del circuito cerrado de televisión o imágenes, para realizar investigaciones o sanciones de índoles disciplinarias o penales según sea el caso, así como para administrar el ingreso de personas a las instalaciones de FRIOMASTER S.A.S.
- f) Controlar el acceso a las instalaciones de la Compañía mediante la recolección de datos biométricos (huellas dactilares).

10.5. Las finalidades de recolección y Tratamiento de los Datos Personales de los trabajadores, practicantes y/o candidatos a una vacante de FRIOMASTER S.A.S., serán las siguientes:

- a) Adelantar auditorías y administrar los sistemas y bases de datos de FRIOMASTER S.A.S.
- b) Contactar a los titulares para el envío de información referida a la relación contractual y obligacional sostenida con FRIOMASTER S.A.S.
- c) Todos los datos suministrados por el titular podrán ser recolectados, almacenados y procesados en las bases de datos de FRIOMASTER, en formato digital o físico, garantizando su adecuada gestión y conservación conforme a nuestros lineamientos, obligaciones y deberes establecidos en esta política.
- d) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en su calidad de responsable del tratamiento respecto del titular de la información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley y el contrato.
- e) Desarrollo de programas de prevención y promoción de la salud y seguridad en el trabajo con base en la información médica y de salud ocupacional obtenida desde el momento del ingreso del trabajador, así como durante la ejecución y culminación de las actividades asignadas al mismo. Dado que esta información puede incluir datos sensibles, su tratamiento se realizará con medidas reforzadas de seguridad y confidencialidad, garantizando su uso exclusivo para los fines descritos y en cumplimiento de la normativa aplicable.
- f) Desarrollo de programas de formación, capacitación y entrenamiento según el cargo del trabajador.
- g) Ejecutar los contratos que se hayan celebrado con los titulares de los datos personales.
- h) Gestionar, mantener, desarrollar y controlar la relación contractual existente entre las partes, atender sus solicitudes de información, así como la gestión de sus reclamaciones, tramitación de sus solicitudes de terminación del contrato y de revocación de la autorización para el tratamiento de datos personales.
- i) Gestionar las consultas realizadas por los titulares de la información.
- j) Gestión de la seguridad y la prevención de fraudes que estén relacionados con la ejecución de medidas de seguridad, la protección y la prevención de la información y de actividades ilícitas.

- k) El cumplimiento de obligaciones legales, como la atención de requerimientos de autoridades judiciales o administrativas.
- l) Análisis estadístico y la mejora de los servicios ofrecidos por la empresa.

Los datos personales podrán ser utilizados para gestionar la participación en sorteos organizados por Friomaster S.A.S., incluyendo la verificación de identidad, la notificación a los ganadores y la publicación de sus nombres e imágenes en los canales de comunicación de la compañía. Esta finalidad aplica a cualquier tercero participante del sorteo, sin limitarse a la existencia de una relación comercial con Friomaster S.A.S., y se llevará a cabo en cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente.

11. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS

Para la ejecución de las finalidades descritas en esta política, FRIOMASTER S.A.S. podrá compartir información personal con terceros aliados, proveedores y otras entidades, a través de dos figuras:

a) Transferencia de Datos: Ocurre cuando FRIOMASTER S.A.S., como Responsable, envía datos a un tercero que también actuará como Responsable del Tratamiento. Esta operación requiere de la autorización previa, expresa e informada del titular.

b) Transmisión de Datos: Ocurre cuando FRIOMASTER S.A.S. comparte información con un tercero (persona natural o jurídica) que actúa como Encargado del Tratamiento, es decir, que trata los datos en nombre y por cuenta de FRIOMASTER S.A.S. Esta relación se formalizará mediante la suscripción de un **contrato de transmisión de datos personales**, en los términos del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015.

11.1. Transmisión Internacional de Datos Personales

En desarrollo de sus actividades comerciales y operativas, FRIOMASTER S.A.S. podrá contratar los servicios de proveedores tecnológicos y de otro tipo (Encargados del Tratamiento) cuyos servidores o infraestructura se encuentren ubicados fuera del territorio colombiano. En consecuencia, algunos de los datos personales recolectados podrán ser transmitidos internacionalmente para su almacenamiento, procesamiento y gestión.

FRIOMASTER S.A.S. se asegura de que estas transmisiones se realicen a través de contratos que obligan al Encargado a proteger los datos personales bajo estándares equivalentes a los exigidos por la legislación colombiana y a cumplir estrictamente con las finalidades autorizadas por el titular y las instrucciones impartidas por nuestra compañía, salvaguardando en todo momento la seguridad y confidencialidad de la información.

11.2. Transmisión Nacional de Datos a Encargados del Tratamiento

En adición a lo anterior, y en cumplimiento de nuestro objeto social, FRIOMASTER S.A.S. realiza la transmisión de datos personales a Encargados del Tratamiento ubicados en el territorio colombiano para la ejecución de actividades específicas. Esta relación se rige por un contrato de transmisión de datos que garantiza el cumplimiento de esta política y de la normativa vigente.

A continuación, se detallan los Encargados del Tratamiento con quienes se comparte información y las finalidades específicas delegadas:

A. COVINOC S.A.

Se realiza la transmisión de datos de los **clientes de crédito cuya cartera se encuentre asegurada**. Para este grupo de titulares, la compañía COVINOC S.A. actuará como Encargado del Tratamiento para la ejecución de las siguientes finalidades delegadas por FRIOMASTER S.A.S.:

- La consulta y procesamiento de información sobre el comportamiento crediticio, financiero y comercial ante operadores de información y otras entidades para el estudio de clientes.
- La evaluación de viabilidad y determinación de cupos para operaciones comerciales y de garantía mercantil.
- La gestión de cobranza y recuperación de cartera, tanto de forma judicial como extrajudicial.
- La ejecución de procesos administrativos vinculados a los productos o servicios contratados por el cliente.
- La realización de georreferenciación de clientes para asegurar un contacto efectivo.

B. Cesce Colombia S.A. Compañía de Seguros.

FRIOMASTER S.A.S. podrá transmitir a **Cesce Colombia S.A. Compañía de Seguros** los datos personales de clientes, deudores o contrapartes cuya información resulte necesaria para la ejecución de contratos de seguro de crédito o para la gestión del riesgo asociado a operaciones comerciales aseguradas.

En el marco de esta relación contractual, **Cesce Colombia S.A. Compañía de Seguros** podrá actuar como **Encargado del Tratamiento**, realizando el tratamiento de los datos personales suministrados por FRIOMASTER S.A.S. para las siguientes finalidades:

- Gestionar la administración, ejecución y seguimiento de los contratos de seguro de crédito vinculados a las operaciones aseguradas.
- Evaluar, analizar y gestionar el riesgo asociado a las operaciones comerciales aseguradas, incluyendo procesos de verificación y análisis de información de clientes o contrapartes.
- Realizar actividades de seguimiento, gestión y recuperación de cartera derivada de créditos asegurados que se encuentren en estado de mora o impago.
- Adelantar las gestiones necesarias para el análisis, trámite y eventual reconocimiento de indemnizaciones derivadas de las pólizas de seguro de crédito.
- Cumplir con obligaciones legales, regulatorias, administrativas, contables u operativas derivadas de la relación contractual entre las partes.

C. Los encargados del tratamiento descritos en los numerales A y B, podrán realizar actividades como la recolección, almacenamiento, organización, uso, consulta, circulación, transmisión o supresión de la información, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, especialmente lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, junto con sus normas reglamentarias.

El tratamiento de la información se llevará a cabo principalmente dentro del territorio de la República de Colombia. No obstante, los datos personales podrán ser almacenados o procesados mediante infraestructuras

tecnológicas, sistemas de información o proveedores ubicados fuera del país. En estos casos, cualquier transmisión internacional de datos se realizará conforme a la normativa colombiana aplicable y bajo estrictos estándares de seguridad, confidencialidad y protección de la información.

FRIOMASTER S.A.S., en su calidad de Responsable del Tratamiento, velará porque los Encargados cumplan con las obligaciones establecidas en la legislación vigente y en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Esto incluye la adopción de medidas de seguridad, la atención oportuna de consultas y reclamos de los titulares, y el uso de los datos exclusivamente para las finalidades autorizadas.

Finalidades

En ambos casos, la información personal se comparte para las siguientes finalidades:

La transferencia de datos personales a compañías aliada de **FRIOMASTER S.A.S.**, se realizará con autorización previa, expresa, voluntaria e informada del titular. **FRIOMASTER S.A.S.** garantiza que los datos personales recolectados que se transmitan a terceros serán utilizados para los siguientes fines.

1. Efectuar el estudio del Cliente, el cual, contempla en su ejercicio, la consulta, la captura, recolección, almacenamiento, procesamiento, operación, verificación, y uso de toda la información que se refiera al comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios de los Clientes, frente a los Operadores de Información o a cualquier otra entidad pública o privada que administre o maneje bases de datos.
2. Realizar el cálculo, para determinar el Cupo Máximo, para la realización de operaciones de garantía mercantil y la evaluación de la viabilidad de celebrar o modificar contratos y operaciones comerciales en los cuales sea parte el Cliente.
3. Efectuar la propuesta y las condiciones que regirán para la prestación de los servicios de fianza mercantil a ofrecer.
4. Adelantar todas las gestiones requeridas para realizar la cobranza de las obligaciones originadas por los clientes de FRIOMASTER S.A.S., así como la recuperación de cartera tanto judicial como extrajudicialmente, incluida la notificación de la comunicación previa al reporte negativo que se debe hacer ante los operadores de información financiera y crediticia, para lo cual podrán ser utilizados los datos de contacto aportados por cada cliente, tales como: teléfono fijo, celular, SMS, email y dirección física.
5. Llevar a cabo todos los procesos administrativos propios de los productos y servicios que solicite el Cliente o que hayan sido contratados por este.
6. Realizar la georreferenciación de los Clientes adscritos FRIOMASTER S.A.S, de tal manera que se pueda garantizar su contactado efectivo y oportuno, para los fines propios de la relación contractual y comercial establecida con nuestra compañía.
7. Cuando sea requerido por autoridades judiciales, administrativas o entidades de control y supervisión, en el ejercicio de sus funciones y bajo las disposiciones normativas aplicables.
8. Para la evaluación y supervisión de procesos internos mediante auditorías externas, revisiones regulatorias o certificaciones de calidad.
9. En los casos en que sea necesario contratar proveedores o aliados estratégicos para la gestión de tecnología, soporte técnico, gestión documental, call centers, facturación, cobranzas, procesamiento de pagos, recursos humanos, transporte, logística o cualquier otro servicio que implique el manejo de datos personales.

10. Con el fin de verificar antecedentes, gestionar riesgos asociados a fraudes, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como validar el cumplimiento de políticas de seguridad y debida diligencia en la vinculación de clientes, proveedores y colaboradores.
11. En el marco de convenios de colaboración, joint ventures, acuerdos de distribución, asociaciones comerciales o cualquier otro acuerdo estratégico que requiera el acceso a información personal para su adecuada ejecución.
12. Para realizar la transferencia o transmisión de datos a filiales, matrices, aliados estratégicos o proveedores ubicados dentro o fuera de Colombia, para la ejecución de las finalidades aquí descritas y de conformidad con lo establecido en el numeral 10.1 de esta política, asegurando siempre la implementación de contratos y acuerdos que garanticen la protección de la información.
13. Para la ejecución de estudios de mercado, encuestas de satisfacción, análisis de comportamiento del consumidor y otras estrategias que permitan mejorar la relación comercial con clientes, proveedores y demás partes interesadas.
14. Cuando sea indispensable compartir información con entidades gubernamentales, organismos de socorro o cualquier autoridad competente para la protección de la integridad, seguridad y derechos fundamentales de las personas.
15. Para garantizar la correcta afiliación y administración de beneficios en materia de seguridad social, pensiones, riesgos laborales, seguros, bienestar corporativo y demás derechos asociados a la gestión del talento humano.

12. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con las normas constitucionales y legales, el titular de la información recopilada en nuestras bases de datos cuenta con las siguientes prerrogativas y derechos, los cuales puede invocar o ejercer frente a **FRIOMASTER S.A.S.** o frente al encargado del tratamiento de datos personales:

1. Acceder de manera gratuita a sus datos personales, así como conocerlos, rectificarlos, corregirlos y actualizarlos.
2. Solicitar y obtener prueba de la autorización concedida para el tratamiento de sus datos personales.
3. Obtener información sobre el uso que se ha dado a su información personal.
4. Acudir ante las autoridades, especialmente ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Revocar, en cualquier momento, la autorización para el tratamiento de sus datos personales, modificarla o condicionarla. Solicitar la supresión del dato, salvo que sea necesaria la información por razones legales o contractuales.

El ejercicio de estos derechos se podrá realizar por las siguientes personas:

1. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.
5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que están facultadas para representarlos.

13. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

Para salvaguardar los derechos de los titulares de la información que reposa en nuestras bases de datos, **FRIOMASTER S.A.S.** establece los siguientes procedimientos:

13.1. Consultas

El titular de la información podrá solicitar en cualquier momento, información sobre los datos personales que registran las bases de datos de **FRIOMASTER S.A.S.** y sobre las autorizaciones concedidas.

De acuerdo con la normativa vigente, el titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en los siguientes casos:

- Al menos una vez cada mes calendario.
- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, **FRIOMASTER S.A.S.** solo podrá cobrar al titular gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

La respuesta a las consultas será enviada por **FRIOMASTER S.A.S.** en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13.2. Reclamos

Se podrán elevar peticiones o reclamaciones sobre aclaración, corrección, modificación, rectificación o supresión de datos; revocación o condicionamiento de autorizaciones para el tratamiento, acompañando los documentos o pruebas que se pretendan hacer valer.

La respuesta a las reclamaciones será dada por **FRIOMASTER S.A.S.** en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de éste, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

El titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

Para ejercer las prerrogativas a que se refieren los párrafos anteriores (consultas y/o reclamos), el titular deberá radicar su petición a través de los canales de atención definidos en el numeral 7 de esta política, la cual será gestionada por el Oficial de Protección de Datos Personales de FRIOMASTER S.A.S." En la solicitud se debe precisar:

- Nombre completo y correcto del titular y/o su apoderado, si es el caso.
- Identificación del titular y de su representante, en el evento en que actúe a través de apoderado.
- Dato o autorización que se quiere conocer, corregir, modificar, suprimir o revocar, con indicación clara y detallada de la forma en que se pide hacer la corrección o modificación.
- Domicilio del peticionario y dirección a la que desea que se le remita la respuesta.

14. MEDIOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

FRIOMASTER S.A.S. cuenta con un Oficial de Protección de Datos Personales, responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de la información. Este Oficial será designado por el máximo órgano de gobierno de la compañía y sus funciones estarán definidas de manera precisa, garantizando la adecuada gestión y protección de los derechos de los titulares de los datos.

14.1. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES Y DATOS SENSIBLES

El tratamiento de datos personales de menores de edad estará sujeto al respeto y garantía de sus derechos fundamentales. Solo se realizará cuando sea necesario para proteger su bienestar y con la autorización expresa de sus representantes legales.

En cuanto a los datos sensibles, su tratamiento requerirá el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo excepciones legales. Se implementarán medidas adicionales de seguridad para garantizar su confidencialidad, integridad y acceso restringido.

Se consideran datos sensibles aquellos que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación por origen racial o étnico, orientación política, creencias religiosas o filosóficas, afiliación a sindicatos, datos de salud, vida sexual y datos biométricos. Su uso estará limitado a finalidades estrictamente necesarias y se aplicarán los principios de legalidad, confidencialidad y seguridad para su protección.

14.2. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Los encargados del tratamiento de datos personales de **FRIOMASTER S.A.S.** deberán cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.

- Insertar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en los términos establecidos en la ley.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

14.3. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE CARÁCTER PERSONAL

FRIOMASTER S.A.S. se compromete a aplicar medidas técnicas, administrativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales y protegerlos de acceso no autorizado, adulteración, pérdida y uso indebido.

15. CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA, GRABACIONES Y FILMACIONES

FRIOMASTER S.A.S. puede utilizar cámaras de videovigilancia en sus instalaciones para garantizar la seguridad de sus clientes, empleados y visitantes. Las imágenes y grabaciones serán utilizadas únicamente con fines de seguridad y se almacenarán bajo condiciones de confidencialidad y seguridad.

16. VIGENCIA DE LA VERSIÓN ACTUAL

La versión 3.0 de esta política entra en vigor el 1 de marzo de 2026 y deroga cualquier disposición anterior. Se considera el documento oficial vigente para todos los efectos legales de FRIOMASTER S.A.S. Cualquier cambio en su contenido será informado a los interesados mediante nuestra página web o medios directo.

Aprobado por:
JUAN CARLOS SÁNCHEZ
GERENTE GENERAL - FRIOMASTER S.A.S

© 2026 **FRIOMASTER S.A.S.** Todos los derechos reservados. El contenido de esta política está protegido por las leyes de propiedad intelectual. Su copia o reproducción no autorizada por terceros ajenos a la empresa será sancionada conforme a la ley.



FRIOMASTER S.A.S. valora y protege su información personal, garantizando su privacidad y el cumplimiento de la normativa legal.

HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES

Versión	Fecha actualización	Resumen de Cambios
1	02/01/2020	Emisión
2	01/03/2025	Cambio – Actualización
3	01/03/2026	Actualización