

Política de tratamiento de datos personales

Versión 1.0 · Vigente desde el 22 de julio de 2026

1. Responsable del tratamiento

VALTÉRO, marca que presta servicios de barbería privada a domicilio en Bogotá, actúa como responsable del tratamiento de los datos personales recolectados por medio de su sitio web, WhatsApp Business, chatbot, formularios, canales de atención y durante la prestación de sus servicios.

Canal de privacidad: WhatsApp Business +57 312 816 8388. Ciudad: Bogotá D.C., Colombia.

2. Marco normativo

Esta política se adopta de conformidad con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

3. Datos que podemos recolectar

Según la interacción y el servicio solicitado, podremos tratar datos de identificación y contacto; nombre, número de teléfono y datos suministrados por WhatsApp; dirección y referencias necesarias para prestar el servicio a domicilio; fecha, hora y servicio solicitado; información de pago y referencias de transacción; historial de atención; peticiones, consultas o reclamos; y datos técnicos básicos derivados del uso del sitio.

VALTÉRO no solicita ni almacena credenciales bancarias ni datos completos de tarjetas. Los pagos realizados mediante plataformas de terceros se rigen además por las políticas de dichos proveedores.

4. Finalidades del tratamiento

- Gestionar solicitudes, reservas, reprogramaciones y cancelaciones.
- Coordinar la asignación del profesional, el desplazamiento y la prestación del servicio.
- Contactar al titular para confirmar información, disponibilidad, pagos y novedades.
- Verificar manualmente transacciones y conservar referencias de pago.
- Atender consultas, reclamos y derechos de los titulares.
- Cumplir obligaciones contractuales, contables, tributarias, de seguridad y legales.
- Prevenir fraude, incidentes de seguridad y usos indebidos de los canales.
- Evaluar y mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente.
- Enviar información comercial solo cuando exista autorización y permitir su retiro.

5. Autorización

Salvo las excepciones legales, VALTÉRO solicitará autorización previa, expresa e informada por medios físicos, electrónicos, verbales o mediante conductas inequívocas que permitan su consulta posterior. La autorización comercial es opcional y no condiciona la prestación del servicio.

6. Derechos de los titulares

El titular puede conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización; conocer el uso dado a su información; acceder gratuitamente a sus datos; revocar la autorización o solicitar la supresión cuando sea procedente; y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite ante VALTÉRO.

7. Consultas y reclamos

Las solicitudes deberán enviarse al WhatsApp Business +57 312 816 8388 e incluir nombre e identificación del titular, descripción clara de la solicitud, datos de contacto y soportes aplicables.

Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Los reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. Cuando no sea posible responder dentro del término, se informará el motivo y la nueva fecha de respuesta, conforme a la ley.

8. Encargados, circulación y transferencias

VALTÉRO podrá compartir información, en lo estrictamente necesario, con barberos asignados, proveedores tecnológicos, plataformas de mensajería, pagos, alojamiento y soporte, asesores y autoridades competentes. Estos terceros deberán tratar la información bajo instrucciones de VALTÉRO, obligaciones de confidencialidad, medidas de seguridad y la normativa aplicable. Cuando exista transmisión o transferencia internacional se aplicarán las garantías legales correspondientes.

9. Seguridad y conservación

VALTÉRO aplicará medidas administrativas, humanas y técnicas razonables para evitar pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado. Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales; posteriormente serán eliminados, anonimizados o bloqueados cuando corresponda.

10. Datos sensibles y de menores

No se solicitarán datos sensibles salvo que sean indispensables, exista una finalidad legítima y se obtenga la autorización reforzada exigida por la ley. Los servicios y canales de VALTÉRO están dirigidos a personas mayores de edad; no se recolectarán intencionalmente datos de niños, niñas o adolescentes.

11. Cookies y enlaces de terceros

El sitio podrá utilizar tecnologías estrictamente necesarias para su operación y, previa información o consentimiento cuando corresponda, herramientas de medición. Los enlaces a WhatsApp, Wompi u otros servicios externos están sujetos a sus propias políticas y condiciones.

12. Vigencia y cambios

Esta política rige desde el 22 de julio de 2026. Cualquier cambio sustancial será publicado en valtero.co y, cuando sea necesario, será comunicado por los canales disponibles o dará lugar a una nueva autorización.