POLÍTICA DE SITIO WEB, COOKIES, PÍXELES, ALMACENAMIENTO LOCAL Y OTRAS TECNOLOGÍAS

DIANA MARÍA SERRANO NAVETTY
Persona natural comerciante — NIT 55.167.783-6
Propietaria del establecimiento de comercio **LA ROSTICERÍA NEIVA**

Código	PSW-001
Versión	1.0
Fecha de expedición	16 de octubre de 2026
Aprobado por	Diana María Serrano Navetty

CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. IDENTIFICACIÓN DE LA RESPONSABLE 3
3. ALCANCE 3
4. MARCO NORMATIVO 3
5. DEFINICIONES 4
6. CONDICIONES DE USO DE LOS CANALES DIGITALES 4
7. INFORMACIÓN DE PRODUCTOS, PRECIOS Y PEDIDOS 4
8. PROPIEDAD INTELECTUAL 5
9. COOKIES, PÍXELES, ALMACENAMIENTO LOCAL Y OTRAS TECNOLOGÍAS 5
    9.1. Categorías y finalidades 5
    9.2. Aviso y consentimiento 5
    9.3. Cookies de terceros, redes sociales y redireccionamiento 5
    9.4. Duración 6
    9.5. Configuración y desactivación desde el navegador 6
10. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS EN LOS CANALES DIGITALES 6
11. COMUNICACIONES COMERCIALES 6
12. MENORES DE EDAD 6
13. SEGURIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD 6
14. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 6
15. MODIFICACIONES, VIGENCIA Y LEY APLICABLE 7

1. OBJETIVO

Dar a conocer a los usuarios, clientes y visitantes de los canales digitales de la señora **DIANA MARÍA SERRANO NAVETTY**, persona natural comerciante, propietaria del establecimiento de comercio denominado **LA ROSTICERÍA NEIVA** (en adelante, **LA RESPONSABLE**), las condiciones de uso de dichos canales y la forma en que se utilizan cookies, píxeles, almacenamiento local y otras tecnologías similares, así como las opciones de que disponen para aceptarlas, rechazarlas o configurarlas.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA RESPONSABLE

RESPONSABLE DE LOS CANALES DIGITALES	
Nombre	DIANA MARÍA SERRANO NAVETTY
Identificación	Cédula de Ciudadanía número 55.167.783 — NIT 55.167.783-6
Calidad	Persona natural comerciante, propietaria del establecimiento de comercio denominado LA ROSTICERÍA NEIVA, matrícula mercantil número 346196
Domicilio y dirección	Calle 7 # 18-09, Neiva (Huila)
Correo electrónico	dianamariaserranogerente@gmail.com
Teléfono / WhatsApp	320 236 2619

3. ALCANCE

Esta Política se aplica a todas las personas que accedan o interactúen con los siguientes canales digitales de **LA RESPONSABLE** (en adelante, los «Canales Digitales»):

a) El sitio web ubicado en la dirección [www._____.com] y cualquier otro dominio o subdominio que **LA RESPONSABLE** habilite para LA ROSTICERÍA NEIVA.
b) Las aplicaciones móviles, menús digitales (incluidos los accesibles mediante códigos QR), formularios electrónicos y sistemas de pedidos o reservas en línea que se pongan a disposición del público.
c) Los perfiles de LA ROSTICERÍA NEIVA en redes sociales y la línea de WhatsApp Business 320 236 2619.

Las plataformas de terceros a través de las cuales se ofrezcan los productos (por ejemplo, redes sociales, plataformas de domicilios o pasarelas de pago) se rigen por sus propios términos y políticas, de los cuales **LA RESPONSABLE** no es responsable.

4. MARCO NORMATIVO

En Colombia no existe una regulación específica sobre cookies y tecnologías similares. No obstante, en la medida en que dichas tecnologías permiten recolectar datos personales, su uso se sujeta a las siguientes normas:

I. Ley Estatutaria 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulos 25 y 26.
II. Ley 527 de 1999, sobre comercio electrónico y mensajes de datos.
III. Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), en especial sus artículos 46 a 54 sobre ventas a distancia y comercio electrónico.
IV. Ley 2300 de 2023, sobre canales, horarios y periodicidad de contacto para el envío de publicidad y la gestión de cobranza.
V. Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y Circular Externa 002 de 2024 de la SIC, sobre tratamiento de datos personales en sistemas de inteligencia artificial.
VI. Ley 23 de 1982 y Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina, sobre derechos de autor y propiedad industrial.

VII. La Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales y el Manual del Usuario y Tratamiento de Datos Personales de **LA RESPONSABLE**.

PARÁGRAFO ÚNICO: Esta Política se entiende integrada con toda norma que le resulte aplicable, complementaria, modificatoria o sustitutiva.

5. DEFINICIONES

Además de las definiciones previstas en la ley y en la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, para los efectos de este documento se entenderá por:

Cookie: pequeño archivo de texto que un sitio web almacena en el navegador del dispositivo del usuario cuando lo visita, y que permite, entre otras cosas, recordar sus preferencias, mantener una sesión activa o conocer cómo interactúa con el sitio.

Cookies propias y de terceros: son propias las que instala el dominio de **LA RESPONSABLE**; son de terceros las que instala un dominio distinto, como el de un proveedor de analítica o de una red social.

Cookies de sesión y persistentes: las de sesión se eliminan al cerrar el navegador; las persistentes permanecen en el dispositivo hasta que caducan o el usuario las elimina.

Píxel o etiqueta: pequeño fragmento de código insertado en una página web o en un correo electrónico que permite saber si el contenido fue visualizado y medir la eficacia de las campañas.

Almacenamiento local: espacio del navegador o de la aplicación (como localStorage o sessionStorage) en el que se guardan datos para mejorar el funcionamiento del servicio.

Analítica digital: medición, recopilación, análisis y presentación de datos sobre el uso de los Canales Digitales, con el fin de comprender y mejorar su funcionamiento y la eficacia de las campañas.

Big data: conjuntos de datos de gran volumen, variedad y velocidad de generación, cuyo procesamiento requiere herramientas distintas de las convencionales.

Aprendizaje automático (machine learning) e inteligencia artificial: técnicas que permiten a los sistemas informáticos identificar patrones en los datos y elaborar predicciones o generar contenidos.

Bot: programa que realiza tareas repetitivas y automatizadas, como responder preguntas frecuentes o tomar pedidos en una conversación de chat.

6. CONDICIONES DE USO DE LOS CANALES DIGITALES

El acceso y uso de los Canales Digitales implica la aceptación de estas condiciones. El usuario se obliga a utilizarlos de buena fe y conforme a la ley, y se abstendrá de: (i) suministrar información falsa o de terceros sin su autorización; (ii) realizar pedidos o reservas ficticios; (iii) introducir virus, códigos maliciosos o realizar acciones que afecten el funcionamiento de los Canales Digitales; (iv) extraer información de forma masiva o automatizada; y (v) publicar contenidos ilícitos, ofensivos o que vulneren derechos de terceros.

LA RESPONSABLE podrá suspender o restringir el acceso de quien incumpla estas condiciones, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

7. INFORMACIÓN DE PRODUCTOS, PRECIOS Y PEDIDOS

En cumplimiento del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, **LA RESPONSABLE** informará en los Canales Digitales su identidad y datos de contacto, las características de los productos, su precio total, los costos

de envío, los medios de pago disponibles y el tiempo estimado de entrega. Las imágenes de los productos son ilustrativas y pueden presentar variaciones razonables en su presentación.

Los productos de LA ROSTICERÍA NEIVA son alimentos preparados y, por tanto, bienes perecederos. En consecuencia, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, no procede el derecho de retracto, sin perjuicio de la garantía de calidad, idoneidad y seguridad, que el consumidor podrá hacer efectiva a través de los canales de atención. Cuando el pago se realice por medios electrónicos, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los casos y términos previstos en el artículo 51 de la misma ley.

Si el cliente tiene alergias o restricciones alimentarias, deberá informarlo al momento de realizar el pedido. **LA RESPONSABLE** tratará esa información únicamente para preparar el pedido de forma segura y conforme a su Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los nombres, enseñas, logotipos, fotografías, textos, diseños, menús y demás contenidos de los Canales Digitales son de propiedad de **LA RESPONSABLE** o se usan con autorización de sus titulares, y están protegidos por las normas de derechos de autor y propiedad industrial. Se prohíbe su reproducción, distribución o modificación sin autorización previa y escrita de **LA RESPONSABLE**, salvo para uso personal y no comercial.

9. COOKIES, PÍXELES, ALMACENAMIENTO LOCAL Y OTRAS TECNOLOGÍAS

9.1. Categorías y finalidades

En los Canales Digitales, **LA RESPONSABLE** podrá utilizar las siguientes categorías de cookies y tecnologías similares:

Categoría	Finalidad	¿Requiere consentimiento?
Estrictamente necesarias	Permiten el funcionamiento básico del sitio: navegación, seguridad, carrito de compras, registro de las preferencias de cookies y prevención de fraude.	No. Sin ellas el sitio no funciona correctamente.
De preferencias o funcionales	Recuerdan las elecciones del usuario (dirección de entrega, idioma) y permiten el prellenado de formularios.	Sí.
Analíticas o de medición	Permiten conocer, de forma preferiblemente agregada, cuántos usuarios visitan el sitio, qué páginas consultan y cómo interactúan, para mejorar el servicio.	Sí.
Publicitarias, de redes sociales y píxeles	Permiten mostrar publicidad relevante dentro y fuera del sitio, medir la eficacia de las campañas e integrar funciones de redes sociales. Generalmente son instaladas por terceros.	Sí.

A partir de la información obtenida con estas tecnologías, **LA RESPONSABLE** podrá realizar análisis estadísticos, segmentación de audiencias, analítica digital y, eventualmente, utilizar herramientas de inteligencia artificial o bots de atención, con el fin de ofrecer un mejor servicio, adaptar la oferta de productos a las preferencias de los usuarios y facilitar el diligenciamiento de formularios de pedido, envío y facturación. En ningún caso se adoptarán decisiones con efectos jurídicos sobre el usuario basadas únicamente en tratamientos automatizados.

9.2. Aviso y consentimiento

Al ingresar por primera vez a los Canales Digitales que utilicen cookies o tecnologías no necesarias, se mostrará al usuario un aviso claro y visible que le permitirá: (i) **aceptar** todas las cookies; (ii) **rechazar** todas las que no sean estrictamente necesarias; o (iii) **configurar** su elección por categorías. Las cookies

no necesarias solo se instalarán después de que el usuario las haya aceptado, y su rechazo no impedirá el uso del sitio. El usuario podrá cambiar su elección o retirar su consentimiento en cualquier momento a través del enlace de configuración de cookies disponible en el sitio.

9.3. Cookies de terceros, redes sociales y redireccionamiento

Cuando el usuario sea redirigido a redes sociales, plataformas de domicilios, pasarelas de pago o WhatsApp, o interactúe con los perfiles de LA ROSTICERÍA NEIVA en dichas plataformas, estas podrán instalar sus propias cookies y tratar sus datos conforme a sus propias políticas, las cuales se recomienda consultar. **LA RESPONSABLE** no controla dichas tecnologías ni es responsable por el tratamiento que esos terceros realicen.

9.4. Duración

Las cookies de sesión permanecen en el dispositivo hasta que se cierra el navegador. Las persistentes se conservan hasta su fecha de caducidad, la cual se procurará limitar al tiempo necesario para su finalidad y no excederá de veinticuatro (24) meses en el caso de las cookies propias, o hasta que el usuario las elimine.

9.5. Configuración y desactivación desde el navegador

Además del panel de configuración del sitio, el usuario puede permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su dispositivo mediante la configuración de su navegador (Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Microsoft Edge u otros). Estas opciones varían según el navegador y pueden ser modificadas por sus fabricantes en cualquier momento. El bloqueo de las cookies estrictamente necesarias puede impedir el correcto funcionamiento de algunas secciones del sitio.

10. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS EN LOS CANALES DIGITALES

Los datos personales que el usuario suministre a través de formularios, pedidos, reservas, chats o mensajes serán tratados conforme a la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de **LA RESPONSABLE**, previa autorización del titular cuando esta sea exigible. Los formularios que utilicen funciones de prellenado o autocompletado se sujetan a lo previsto en el numeral 13.2 de dicha Política, y el usuario podrá oponerse a ellas en cualquier momento.

11. COMUNICACIONES COMERCIALES

El envío de mensajes publicitarios o promocionales por SMS, WhatsApp, aplicaciones, correo electrónico o llamadas solo se realizará previa autorización del usuario, por los canales que este haya elegido y dentro de los horarios previstos en la Ley 2300 de 2023: de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., y los sábados entre las 8:00 a. m. y las 3:00 p. m., nunca los domingos ni los días festivos. El usuario podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir estos mensajes.

12. MENORES DE EDAD

Los Canales Digitales no están dirigidos a menores de edad. Los pedidos, reservas y compras deben ser realizados por personas mayores de edad. Si **LA RESPONSABLE** advierte que ha recolectado datos de un menor sin la autorización de su representante legal, procederá a suprimirlos.

13. SEGURIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA RESPONSABLE adoptará medidas razonables de seguridad para proteger los Canales Digitales y la información de los usuarios. Sin embargo, ningún sistema conectado a internet es completamente invulnerable, por lo que se recomienda al usuario proteger sus dispositivos y contraseñas, y verificar que se encuentra en un canal oficial. **LA RESPONSABLE** no será responsable por interrupciones del servicio

causadas por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, ni por los contenidos o políticas de sitios de terceros a los que se acceda mediante enlaces, sin perjuicio de los derechos que la ley reconoce a los consumidores, los cuales son irrenunciables.

14. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las peticiones, quejas y reclamos relacionados con los Canales Digitales, con los productos o con el tratamiento de datos personales podrán presentarse a través del correo electrónico dianamariaserranogerente@gmail.com, del teléfono / WhatsApp 320 236 2619 o en la dirección Calle 7 # 18-09, Neiva (Huila), y serán atendidos conforme al Manual del Usuario y Tratamiento de Datos Personales y a la Ley 1480 de 2011, según corresponda.

15. MODIFICACIONES, VIGENCIA Y LEY APLICABLE

La presente Política rige a partir del dieciséis (16) de octubre de dos mil veintiséis (2026). **LA RESPONSABLE** podrá modificarla para adaptarla a cambios normativos, tecnológicos o de sus servicios; los cambios sustanciales se informarán en los Canales Digitales antes de su aplicación y, cuando afecten el uso de cookies no necesarias, se solicitará nuevamente el consentimiento del usuario. Esta Política se rige por las leyes de la República de Colombia.

Para constancia, se expide en Neiva (Huila), el dieciséis (16) de octubre de dos mil veintiséis (2026).

_____
DIANA MARÍA SERRANO NAVETTY
C.C. 55.167.783 — NIT 55.167.783-6
Responsable del Tratamiento
Propietaria del establecimiento de comercio **LA ROSTICERÍA NEIVA**