Política de Tratamiento de Datos Personales

SafeWay Logística Internacional S.A.S. · Versión 1.0 · Vigente desde el 18 de noviembre de 2026

1. Identificación del responsable

Razón social	SafeWay Logística Internacional S.A.S. (en adelante, "SafeWay")
Domicilio	Bucaramanga, Santander, Colombia
Dirección	Transversal 93 # 34-180, Torre 5, Oficina 804, Bucaramanga
Correo electrónico	manager@safewaycolombia.com
Teléfono	+57 300 416 3491
Sitio web	https://safewaycolombia.com

2. Marco legal y alcance

Esta política se expide en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015) y las demás normas que los modifiquen o complementen. Aplica a todos los datos personales que SafeWay recolecte, almacene, use, circule o suprima en el desarrollo de su actividad como agente de carga internacional y operador logístico, incluidos los de clientes, prospectos, proveedores, aliados, empleados y candidatos, recibidos por cualquier medio: sitio web, formularios, correo electrónico, WhatsApp, teléfono o de forma presencial.

3. Definiciones

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Dato sensible:** aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (origen racial, orientación política, salud, datos biométricos, entre otros).
- **Responsable del tratamiento:** quien decide sobre la base de datos y su tratamiento; en este caso, SafeWay.
- **Encargado del tratamiento:** quien realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** envío de datos a un receptor que a su vez es responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.

- **Transmisión:** comunicación de datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta del responsable.

4. Principios

SafeWay aplica los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad previstos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

5. Datos que tratamos

- **Clientes y prospectos:** nombre, empresa, cargo, correo electrónico, teléfono, ciudad y la información de la operación que nos compartan (tipo de carga, origen, destino, volumen, fechas).
- **Operaciones de comercio exterior:** los datos contenidos en documentos como facturas comerciales, listas de empaque, conocimientos de embarque, guías aéreas, RUT, certificados y declaraciones, necesarios para prestar el servicio y cumplir la normativa aduanera.
- **Proveedores y aliados:** datos de contacto, identificación, información tributaria y bancaria para pagos.
- **Empleados y candidatos:** datos necesarios para procesos de selección y para la relación laboral.
- **Visitantes del sitio web:** los datos que ingresan en el formulario de contacto y datos técnicos mínimos usados por la verificación antispam.

SafeWay no solicita datos sensibles a través de su sitio web. Si en algún caso fueran necesarios, se informará al titular que no está obligado a suministrarlos y se pedirá su autorización expresa. SafeWay no recolecta intencionalmente datos de niños, niñas o adolescentes.

6. Finalidades del tratamiento

a. Responder solicitudes de información y elaborar cotizaciones.
b. Prestar los servicios contratados: coordinación de transporte marítimo, aéreo, terrestre y courier, agenciamiento aduanero, seguro de mercancías y demás servicios logísticos.
c. Compartir la información estrictamente necesaria con navieras, aerolíneas, transportistas, agentes de carga y aliados en origen y destino, agencias de aduanas, aseguradoras, depósitos y operadores portuarios para ejecutar cada operación.
d. Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y aduaneras, y atender requerimientos de autoridades como la DIAN, el ICA, el INVIMA o autoridades judiciales.
e. Facturar, cobrar, pagar a proveedores y gestionar la relación comercial.
f. Informar sobre el estado de las operaciones y atender peticiones, quejas y reclamos.
g. Enviar información comercial sobre los servicios de SafeWay. El titular puede oponerse en cualquier momento escribiendo al correo indicado en esta política.
h. Gestionar procesos de selección y la relación laboral con empleados.
i. Proteger el sitio web contra el uso automatizado o malicioso (verificación antispam).

7. Transferencia y transmisión de datos

Por la naturaleza internacional de la logística, para ejecutar una operación puede ser necesario transferir datos a aliados, transportistas o autoridades de otros países, en la medida necesaria para cumplir el contrato con el titular (artículo 26 de la Ley 1581 de 2012).

Además, SafeWay usa proveedores tecnológicos que actúan como encargados y pueden almacenar datos fuera de Colombia: el servicio de envío del formulario web (Web3Forms), el servicio de verificación antispam (hCaptcha), el proveedor de alojamiento del sitio web y el proveedor de correo electrónico. SafeWay procura que estos proveedores ofrezcan niveles adecuados de protección.

8. Derechos de los titulares

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular tiene derecho a:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
b. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando la ley no la exija.
c. Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
d. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante SafeWay.
e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual que obligue a conservarlos.
f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

Estos derechos pueden ejercerlos el titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o quien estipule a favor de otro.

9. Autorización

SafeWay solicita la autorización del titular de forma previa, expresa e informada, por medios que permitan conservar prueba de ella, como la casilla de aceptación del formulario web, una comunicación escrita o un mensaje electrónico. No se requiere autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, como la información requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones, los datos de naturaleza pública y los casos de urgencia médica o sanitaria.

10. Procedimiento para consultas y reclamos

Canal de atención: manager@safewaycolombia.com · +57 300 416 3491 · Transversal 93 # 34-180, Torre 5, Oficina 804, Bucaramanga.
Área responsable: Gerencia de SafeWay Logística Internacional S.A.S.

La solicitud debe incluir el nombre e identificación del titular, la descripción de lo que solicita, la dirección o correo de respuesta y, si aplica, los documentos que la soporten.

- **Consultas:** se responden en un máximo de diez (10) días hábiles desde su recibo. Si no es posible en ese plazo, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no superará cinco (5) días hábiles adicionales.

- **Reclamos** (corrección, actualización, supresión o presunto incumplimiento): se responden en un máximo de quince (15) días hábiles desde su recibo, prorrogables por ocho (8) días hábiles más informando los motivos. Si el reclamo está incompleto, se pedirá completarlo dentro de los cinco (5) días siguientes; si pasan dos (2) meses sin que se complete, se entenderá que se desistió de él.

11. Deberes de SafeWay y seguridad de la información

SafeWay cumple los deberes del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Entre ellas: sitio web con conexión cifrada (HTTPS), verificación antispam, acceso restringido a la información y copias de seguridad.

12. Conservación de los datos

Los datos se conservarán mientras sean necesarios para las finalidades descritas y durante los plazos que exijan las normas contables, tributarias, aduaneras y comerciales. Cumplido ese tiempo, serán suprimidos o anonimizados.

13. Vigencia y cambios

Esta política rige desde el 18 de noviembre de 2026. Cualquier cambio sustancial se publicará en https://safewaycolombia.com y, cuando la ley lo exija, se comunicará a los titulares antes de aplicarlo.

SafeWay Logística Internacional S.A.S. · Transversal 93 # 34-180, Torre 5, Oficina 804, Bucaramanga, Santander · manager@safewaycolombia.com · +57 300 416 3491