



1. Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

En Agente Postal S.A.S. (en adelante, “Agente Postal” o la “Compañía”) respetamos la privacidad de nuestros usuarios y clientes. Esta Política describe cómo recolectamos, usamos, almacenamos, compartimos y protegemos los datos personales cuando usted interactúa con nuestros canales digitales y presenciales, solicita una cotización o contrata nuestros servicios de envíos internacionales.

1.1 Responsable del tratamiento

Responsable: Agente Postal S.A.S. (NIT 901.642.007-4)

Domicilio: Av 5 # 7N-105, Colombia

Teléfono: 320 841 2433

Correo de privacidad y atención al titular: servicioalcliente@agentepostal.com.co

1.2 Marco normativo aplicable

El tratamiento de datos personales se realiza conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes. Cuando aplique, también se observarán disposiciones relacionadas con protección al consumidor, seguridad y cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias del sector.

1.3 Definiciones principales

- Dato personal: información vinculada o asociable a una persona natural.
- Titular: persona natural a quien corresponden los datos personales.
- Tratamiento: cualquier operación sobre datos (recolección, uso, almacenamiento, circulación, supresión).
- Encargado: tercero que trata datos por cuenta del responsable.
- Transferencia / transmisión: envío o comunicación de datos a terceros (dentro o fuera del país).

1.4 Datos que recolectamos

Podemos recolectar, de acuerdo con el canal utilizado y la finalidad, los siguientes datos:

- a) Identificación y contacto: nombres, apellidos, tipo y número de documento, correo, teléfono, dirección.
- b) Datos del envío: remitente/destinatario, contenido declarado, peso, medidas, valor declarado, guía/orden.
- c) Información de facturación y pagos: datos necesarios para facturar y conciliar pagos (sin



almacenar información sensible de tarjetas cuando el pago se procesa por pasarelas externas).

- d) Atención al cliente: comunicaciones, registros de chat/WhatsApp, llamadas (cuando aplique) y PQR.
- e) Datos técnicos: IP, tipo de navegador, dispositivo, cookies, registros de acceso, analítica web.

1.5 Finalidades del tratamiento

Tratamos sus datos, entre otras, para:

- Cotizar, contratar y ejecutar servicios de envíos internacionales, exportación/importación y gestión logística.
- Gestionar recolecciones, embalaje, documentación, guías, trazabilidad y novedades operativas.
- Verificar identidad, prevenir fraude, cumplir políticas de seguridad y controles internos.
- Cumplir obligaciones legales, aduaneras, tributarias, contables y contractuales.
- Facturar, recaudar, conciliar pagos y gestionar cartera.
- Atender solicitudes, quejas y reclamos (PQR) y brindar soporte.
- Enviar comunicaciones informativas (estado del envío, cambios operativos) y, con autorización, comunicaciones comerciales o promocionales.
- Realizar analítica, medición y mejora de experiencia digital (por ejemplo, mediante cookies).

1.6 Base legal del tratamiento

La base legal puede ser: (i) autorización del titular; (ii) ejecución de una relación contractual o precontractual; (iii) cumplimiento de obligaciones legales; (iv) interés legítimo (por ejemplo, seguridad, prevención de fraude y mejora del servicio), siempre bajo los límites aplicables.

1.7 Encargados, terceros y transferencias

Agente Postal podrá compartir datos con:

- Operadores y aliados logísticos (transportadores, agentes, bodegas) necesarios para ejecutar el envío.
- Proveedores tecnológicos (hosting, CRM, analítica, mensajería, pasarelas de pago) en calidad de encargados.
- Autoridades competentes (aduanas, judiciales o administrativas) cuando exista deber legal.

En algunos casos, los datos podrán ser transmitidos o transferidos a terceros ubicados fuera de Colombia, cuando sea necesario para la ejecución del servicio o el uso de infraestructura tecnológica. En dichos casos, se adoptarán medidas contractuales y de seguridad razonables para la protección de la información.



1.8 Plazo de conservación

Conservaremos los datos por el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y las obligaciones legales o contractuales aplicables. Posteriormente, podrán mantenerse bloqueados o archivados por los términos de prescripción legal y/o para atención de reclamaciones.

1.9 Medidas de seguridad

Aplicamos medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, uso indebido o divulgación. Estas medidas incluyen controles de acceso, gestión de credenciales, políticas internas, respaldo y monitoreo. No obstante, ningún sistema es 100% infalible.

1.10 Derechos de los titulares y canales de atención

El titular puede ejercer, en los términos de la ley, los derechos de: acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización y presentación de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Canal oficial: servicioalcliente@agentepostal.com.co

En la solicitud indique: nombre completo, identificación, descripción de la petición y datos de contacto. Agente Postal responderá dentro de los plazos legales.

1.11 Cookies y tecnologías similares

Nuestros sitios pueden usar cookies y tecnologías similares para: recordar preferencias, medir audiencia, analizar navegación y mejorar el rendimiento del sitio. Usted puede gestionar cookies desde su navegador. La desactivación de cookies puede afectar algunas funcionalidades.

1.12 Menores de edad

Nuestros servicios están dirigidos a mayores de edad. Si se recolectan datos de menores, se hará bajo autorización del representante legal y conforme a la normativa aplicable.

1.13 Cambios a esta política

Agente Postal podrá actualizar esta Política. Los cambios se publicarán en los sitios web oficiales y podrán comunicarse por nuestros canales habituales.