Políticas de Tratamiento de la Información de 3Boek SAS

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del decreto reglamentario 1377 de 2013, 3Boek SAS, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de los titulares que reposan en nuestras bases de datos, hemos adoptado estas Políticas de Tratamiento de la Información para garantizar que la recolección y tratamiento que se hace de los datos personales se ajuste las disposiciones legales vigentes.

1. Información del Responsable del tratamiento de los datos:

3Boek SAS:

- Dirección: Carrera 2 No. 74-15 de Bogotá D.C.
- Nit: 900.892.573-1
- Teléfono: 3208999071.
- Página web: www.inteligam.com y www.maestrofeedback.com
- Correo: info@inteligam.com

2. Normatividad aplicable:

Estas políticas se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en el Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y en las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

3. Roles de 3BOEK SAS

3.1. **3BOEK como Responsable.** 3BOEK decide sobre el tratamiento de: a) los datos de los usuarios de la plataforma Maestro Feedback (Supervisores y Managers designados por los clientes que adquieren el servicio de la plataforma); y b) los datos de sus clientes, prospectos y contactos comerciales.

3.2. **3BOEK como Encargado.** En relación con la captura de opiniones, feedback y datos de consumidores a través de la plataforma Maestro Feedback (ya sea mediante códigos QR o registros verbales realizados por el personal del Cliente), 3BOEK S.A.S. actúa estrictamente en calidad de Encargado del Tratamiento de Datos Personales. En consecuencia: i) La persona natural o jurídica que adquiere la licencia de la plataforma actúa en calidad de Responsable del Tratamiento de la información de sus consumidores finales. En tal virtud, corresponde exclusivamente al Cliente disponer y mantener actualizada su propia Política de Tratamiento de la Información en los formularios de la herramienta, así como conservar la prueba de las autorizaciones otorgadas por los consumidores finales, conforme a lo exigido por la ley; ii) 3BOEK S.A.S. trata dicha información única y exclusivamente por cuenta del Cliente, siguiendo sus instrucciones y en el marco de los términos y condiciones de la prestación del servicio, absteniéndose de utilizar estos datos para fines propios o transferirlos a terceros sin autorización; iii) Los registros técnicos que genera la plataforma al momento de la captura de

datos (fecha y hora, texto de la autorización aceptada y navegador utilizado) se recopilan por instrucción del Cliente para respaldar la autorización (donde se identifica al Cliente como Responsable, a 3BOEK S.A.S. como Encargado y los enlaces a sus respectivas políticas). Dichos soportes se conservarán durante la vigencia del licenciamiento y, terminado el contrato, la información será eliminada de forma definitiva mediante procesos de borrado seguro. La exportación y resguardo oportuno de estos soportes es responsabilidad del Cliente.

4. Datos y finalidades del tratamiento como Responsables

Base de Datos	Datos recolectados	Finalidades
Usuarios Maestro Feedback	Nombre, correo electrónico corporativo, rol (Supervisor o Manager), cliente y sedes asignadas, registros de acceso a la plataforma y registro de la aceptación de la autorización y de los Términos y Condiciones (fecha, hora, dirección IP, navegador y versión del texto). La contraseña la almacena cifrada el proveedor de autenticación de la plataforma (Google Firebase), por instrucción de 3BOEK S.A.S. y sin que 3BOEK S.A.S. tenga acceso a ella.	i) Crear, activar y administrar las credenciales y el acceso a la plataforma; ii) Prestar soporte técnico y atender requerimientos; iii) Enviar notificaciones operativas del servicio: invitaciones, restablecimiento de contraseña, alertas de casos y cambios en la plataforma; iv) Cumplir el contrato con el cliente corporativo, incluida la facturación y los reportes de uso; v) Conservar la prueba de la autorización otorgada y de la aceptación de los Términos y Condiciones.
Clientes Maestro Feedback	Nombre, cargo, empresa, correo, teléfono, datos de facturación.	i) Prestar los servicios contratados; ii) facturar; atender peticiones, quejas y reclamos; iii) evaluar la satisfacción y generar estadísticas de servicio; iv) desarrollar estudios de mercado.

5. Vigencia de las Bases de Datos:

3BOEK S.A.S. aplicará las políticas y procedimientos establecidos en el presente manual a sus bases de datos de clientes y usuarios. El tratamiento de los datos personales de clientes y usuarios se mantendrá durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades aquí descritas. Para las bases de datos de clientes, los datos personales serán tratados por un plazo máximo de siete (7) años, salvo que una obligación legal, contable o tributaria exija conservarlos por más tiempo. En el caso de las bases de datos de usuarios, los datos personales serán tratados durante la vigencia de la relación comercial y, una vez finalizada esta, podrán conservarse por un período de hasta un (1) año, salvo que persistan obligaciones legales o contractuales que justifiquen su conservación por un período superior.

Los datos recopilados a través de la plataforma Maestro Feedback serán almacenados por cuenta de los responsables del tratamiento durante la vigencia de la prestación del servicio. Terminado el servicio,

3BOEK S.A.S. otorga al Cliente un plazo para exportar su información y, vencido este, la suprime de forma definitiva de sus bases de datos mediante un procedimiento de borrado seguro del cual deja constancia. Las copias de seguridad internas del proveedor de infraestructura en la nube se eliminan según los ciclos propios de ese proveedor.

6. Autorización y aviso de privacidad:

De conformidad con la ley, el tratamiento de datos personales por parte de 3BOEK S.A.S. requiere el consentimiento previo, expreso e informado del titular, y 3BOEK S.A.S. dispone de los mecanismos necesarios para obtenerlo y verificarlo. La autorización se recolecta por medio de la página web, velando porque el consentimiento sea previo a la recolección, expreso e informado, y, en el caso de los usuarios de la plataforma Maestro Feedback, mediante la aceptación expresa que la plataforma solicita al iniciar sesión, de la cual se conserva un registro con la fecha, la hora, la dirección IP, el navegador y la versión del texto aceptado. El aviso de privacidad informa a los titulares sobre la existencia de esta política, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento, y está publicado en www.inteligam.com y en www.maestrofeedback.com/legal/politica-de-tratamiento.

7. Transmisión y transferencia internacional de datos:

3BOEK S.A.S. aloja la información en servicios de computación en la nube (cloud computing) cuyos servidores se encuentran fuera de Colombia, principalmente en los Estados Unidos de América. Los proveedores de estos servicios actúan como encargados de 3BOEK S.A.S. e incluyen la infraestructura de alojamiento y bases de datos de la plataforma (Google Cloud y Firebase, y Vercel), el servidor de automatización de alertas (alojado en Hostinger) y los canales de notificación (correo electrónico, Telegram y WhatsApp). En consecuencia, los datos personales podrán transmitirse a servidores ubicados en los Estados Unidos de América, Canadá, países latinoamericanos y europeos o cualquier otro país, para los fines del tratamiento autorizado o para su almacenamiento, siempre bajo las medidas de seguridad descritas en esta política.

8. Derechos que le asisten a los Titulares de la Información:

De conformidad con lo establecido por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene derecho a:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento. Ser informado por el Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el caso en que haya una violación por parte de los Responsables del Tratamiento, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y otras normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá

cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares:

Consultas: El titular o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de los Responsables, de conformidad con el siguiente procedimiento:

- El Titular de los datos personales tiene derecho a consultar los datos que reposan en la base de datos de 3Boek SAS, dirigiendo una comunicación escrita a la empresa ubicada en la Carrera 2 No. 74 - 15 (401) de Bogotá D.C., a través del correo electrónico info@inteligam.com.
- Todas las solicitudes de consulta que se hagan a 3Boek SAS, deberán ser atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.

Reclamos: El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante los Responsables siguiendo el siguiente procedimiento:

- El Titular o los causahabientes de los datos personales, tienen derecho a presentar reclamos con el objeto de corregir, actualizar, o suprimir, o cuando adviertan un presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012, dirigiendo una comunicación escrita a la empresa ubicada en la Carrera 2 No. 74 15 (401) de Bogotá D.C., a través del correo electrónico info@inteligam.com. La comunicación escrita deberá contener como mínimo la siguiente información:
  - ✔ El nombre, domicilio e identificación del titular.
  - ✔ Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
  - ✔ La descripción clara y precisa de los hechos y los datos personales que dan lugar a presentar la reclamación.
  - ✔ La documentación que pretenda hacer valer con la reclamación.
- Si 3Boek SAS., considera que el reclamo se presentó de forma incompleta, requerirán 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.
- Una vez 3Boek SAS., reciba un reclamo con el lleno de los requisitos, lo incluirá en sus bases de datos y lo identificará con una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, contados a partir del día

siguiente a la fecha de su recepción. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Rectificación y actualización: El titular tiene derecho a solicitar la rectificación o actualización de los datos personales que reposen en las bases de datos de 3Boek SAS. La solicitud de rectificación y autorización, se hará teniendo en cuenta el procedimiento para la presentación de reclamos mediante escrito radicado en las instalaciones ubicadas en la Carrera 2 No. 74 15 (401) o mediante correo electrónico info@inteligam.com, el titular deberá indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avalen su petición.

Supresión: El titular de los datos personales tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos. La supresión de datos personales se realiza mediante la eliminación total o parcial de la información personal según lo solicitado por el titular, no obstante lo cual, 3Boek SAS podrá negarse a la misma cuando:

- El titular tenga el deber legal y/o contractual de permanecer en la base de datos.
- La supresión de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas o la investigación y persecución de delitos.
- Los datos que sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

La solicitud supresión, se hará teniendo en cuenta el procedimiento para la presentación de reclamos previa presentación del escrito en las instalaciones ubicadas en la Carrera 2 No. 74 15 (401) o mediante correo electrónico info@inteligam.com.

Revocación: La autorización otorgada por los titulares podrá ser revocada en cualquier momento mediante solicitud escrita presentadas en las instalaciones ubicadas en la Carrera 2 No. 74 15 (401) o mediante correo electrónico info@inteligam.com dirigido al Oficial de Protección de Datos. No obstante lo anterior, 3Boek SAS podrá negarse a la misma cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

10. Oficial de Protección de Datos:

Designación del Oficial de Protección de Datos: 3Boek SAS, ha designado al Director de Proyectos de la Compañía como Oficial de Protección de Datos. El Oficial de Protección de datos será la persona responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

11. Seguridad de la Información:

3Boek SAS implementa las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros objeto de tratamiento, con el fin de impedir la posibilidad de adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

12. Publicación:

El presente manual estará a disposición de los titulares de la información en las páginas web www.inteligam.com y www.maestrofeedback.com/legal/politica-de-tratamiento.

13. Vigencia:

El presente manual está vigente desde el 21 de marzo de 2016.

Versión 4.0 · 19 de octubre de 2026.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
3.0	28/04/2026	Versión anterior, vigente hasta el 19/10/2026.
4.0	19/10/2026	Define los roles de 3BOEK S.A.S. como Responsable (usuarios de Maestro Feedback, clientes y prospectos) y como Encargado (datos de consumidores captados en Maestro Feedback); incorpora la tabla de bases de datos, datos y finalidades; fija la conservación por base de datos y la supresión al terminar el servicio; incluye la autorización de los usuarios de la plataforma con su registro, la transmisión internacional a proveedores de nube, la publicación en maestrofeedback.com y la referencia al Decreto 1074 de 2015.