

# Política de Tratamiento de Datos Personales - El Retén del Casco, Última actualización: 25 de septiembre de 2025

## 1. Identificación del responsable del tratamiento

**Razón social o nombre comercial:** El Retén Holding S.A.S

**Domicilio principal:** Cúcuta, Norte de Santander

**Dirección física:** Av. 3 con Calle 7 No. 2-98, Barrio Latino, Centro

**Correo electrónico:** retendelcasco@gmail.com

**Teléfono:** 3158258930

**Sitio web:** <https://retendelcasco.com>

El Retén del Casco, en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, y demás normas complementarias, informa a sus usuarios, clientes, empleados, proveedores y en general a todos los titulares de datos personales, que se encuentra comprometido con la protección, confidencialidad y correcta administración de la información personal que recolecta y trata.

## 2. Finalidades del tratamiento de datos

Los datos personales recolectados a través de nuestro sitio web, puntos de venta físicos, redes sociales, formularios, pasarelas de pago y canales de atención, serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Procesar y gestionar compras, pedidos y envíos.
- Enviar confirmaciones de compra, facturación y soporte postventa.
- Brindar atención al cliente y resolver peticiones, quejas o reclamos.
- Enviar información comercial, promocional o publicitaria sobre productos o servicios, si el titular ha autorizado dicha comunicación.
- Cumplir con obligaciones contractuales, comerciales, legales, contables y fiscales.
- Prevenir fraudes, riesgos de seguridad y garantizar la veracidad de la información.
- Evaluar la calidad del servicio y realizar estudios de mercado.
- Gestionar relaciones laborales o contractuales (si aplica a empleados o proveedores).

## 3. Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad

El Retén del Casco **no recopila información sensible ni datos de menores de edad** sin el consentimiento expreso de sus representantes legales y solo cuando sea estrictamente necesario para la prestación del servicio o cumplimiento de una obligación legal.

## 4. Derechos de los titulares

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando no exista una obligación legal o contractual que lo impida.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

#### 5. **Canal de atención al titular**

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [retendelcasco@gmail.com](mailto:retendelcasco@gmail.com)

**Teléfono/WhatsApp:** 3158258930

**Dirección física:** AV 3 CLL 7 # 2-95 Centro Barrio. Latino, Centro – Cúcuta, Norte de Santander

#### 6. **Autorización del titular**

El Retén del Casco solicitará la **autorización previa, expresa e informada** de los titulares antes de recolectar y dar tratamiento a sus datos personales, salvo en los casos expresamente permitidos por la ley.

#### 7. **Seguridad de la información**

El Retén del Casco cuenta con medidas administrativas, técnicas y físicas razonables y adecuadas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación o destrucción indebida.

#### 8. **Vigencia de la política**

Esta política entra en vigencia a partir de su publicación y los datos personales recolectados serán tratados durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades descritas o hasta que el titular solicite su supresión, salvo que exista una obligación legal o contractual que impida su eliminación.

#### 9. **Modificaciones a la política**

**Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de Colombia, adaptada a tu tienda El Retén del Casco, incluyendo su sede física en Cúcuta, Norte de Santander. El Retén del Casco se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Las actualizaciones serán publicadas oportunamente en nuestro sitio web:**

**<https://retendelcasco.com>**

# Política de Cambios, Devoluciones y Derecho de Retracto

**Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** en Colombia — específicamente lo relacionado con el **derecho de retracto** y las condiciones de **entrega, devoluciones y garantías en comercio electrónico**— aquí tienes una **Política de Cambios, Devoluciones y Derecho de Retracto** bien redactada y alineada con la normativa vigente:

En **El Retén del Casco** trabajamos para que tu experiencia de compra sea confiable, clara y segura. Por eso, te explicamos aquí nuestras políticas de cambios, devoluciones, tiempos de entrega y el ejercicio del derecho de retracto, conforme a la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**.

## 1. Despachos y tiempos de entrega

- Los pedidos realizados en días y horarios laborales (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.) son **procesados y despachados el mismo día**.
- En casos excepcionales, el tiempo máximo de despacho es de **hasta 5 días hábiles**, dependiendo de disponibilidad logística, validación de pago y lugar de destino.
- Los tiempos de entrega pueden variar según la transportadora y ubicación del cliente. Una vez despachado, recibirás el número de guía para seguimiento.

## 2. Derecho de retracto

De acuerdo con el **Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011**, como consumidor tienes derecho a **retractarte de tu compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto**.

**Para ejercer el derecho de retracto:**

- Debes notificarnos por escrito dentro del plazo establecido, a través de nuestro canal de atención (correo electrónico o formulario de contacto).
- El producto debe estar en **perfecto estado, sin señales de uso**, con sus **embalajes originales, etiquetas, y todos sus accesorios** completos.
- Los costos de transporte y demás gastos asociados a la devolución serán asumidos por el consumidor, salvo que se trate de una entrega errada o producto defectuoso.

Una vez recibamos el producto y verifiquemos su estado, procederemos a realizar el **reembolso del dinero pagado** dentro de los **30 días calendario** siguientes, conforme a lo establecido por la ley.

## 3. Cambios y devoluciones por otros motivos

Además del derecho de retracto, aceptamos cambios o devoluciones en los siguientes casos:

- El producto recibido es diferente al solicitado.
- El producto presenta defectos de fabricación o llega dañado.

#### **Condiciones para aceptar un cambio o devolución:**

- La solicitud debe realizarse dentro de los **cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción** del producto.
- El producto debe devolverse en su **empaque original, sin señales de uso, con todos sus accesorios y documentación.**
- Para productos usados, solo aplicará garantía si corresponde a fallas de fabricación dentro del período legal establecido.

#### **4. Productos no sujetos a cambio o retracto**

Por razones de higiene, seguridad o personalización, algunos productos **no están sujetos a retracto ni cambio**, tales como:

- Cascos, ropa interior térmica o prendas de contacto directo con la piel, si han sido retirados de su empaque o usados.
- Productos personalizados o fabricados bajo pedido específico del cliente.

#### **5. Procedimiento para solicitar un cambio, devolución o retracto**

1. **Escríbenos** a través de nuestro correo de atención al cliente o formulario web, indicando:
  - Número de pedido.
  - Motivo de la solicitud.
  - Evidencia fotográfica si aplica.
2. Una vez validemos la información, te indicaremos los pasos a seguir para la devolución del producto.
3. Recibido el producto y verificado su estado, te ofreceremos:
  - Cambio por otro producto disponible.
  - Nota crédito para uso futuro.
  - Reembolso del dinero, según aplique.

#### **6. Contacto para devoluciones y retracto**

Para cualquier solicitud relacionada con cambios, devoluciones o retracto, comunícate con nosotros:

**Correo electrónico:** [retendelcasco@gmail.com](mailto:retendelcasco@gmail.com)

**Teléfono/WhatsApp:** 3158258930

**Sitio web:** [www.retendelcasco.com](http://www.retendelcasco.com)

