

Política de Tratamiento de Datos Personales

AMAUZ GROUP S.A.S. ZOMAC · Marcas AMAUZ, VIALETTO y SLOU FOOD

Versión 2.1 · Expedida el 27 de octubre de 2026 · Reemplaza la versión publicada en 2023

Quién es el responsable de sus datos

- **Razón social:** AMAUZ GROUP S.A.S. ZOMAC
- **NIT:** 901.531.614-9
- **Domicilio:** Cra. 103 No. 97A-28, barrio Nuevo, Apartadó, Antioquia
- **Correo para asuntos de datos personales:** direccion@amauzgroup.com
- **Sitio web:** amauzgroup.com y sus páginas amauz.amauzgroup.com, vialetto.amauzgroup.com y slou.amauzgroup.com
- **Otros canales:** el WhatsApp de cualquiera de nuestras casas, enlazado en el sitio web

Esta política aplica a los datos que recibimos en nuestros restaurantes, en el sitio web, por WhatsApp, por redes sociales, en reservas, en cotizaciones de eventos y en los procesos de selección de personal.

Normas que la rigen

Artículo 15 de la Constitución Política, Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto Único 1074 de 2015), Ley 2300 de 2023 sobre contactos comerciales y las normas que las modifiquen o sustituyan.

Palabras que usamos

- **Titular:** la persona a quien se refieren los datos.
- **Dato personal:** cualquier información que identifique o pueda identificar a una persona, como su nombre, celular o dirección.
- **Dato sensible:** el que afecta la intimidad o puede generar discriminación, por ejemplo los datos de salud.
- **Autorización:** el consentimiento previo, expreso e informado del titular para tratar sus datos.
- **Tratamiento:** recoger, guardar, usar, circular o borrar datos.
- **Encargado:** la empresa que trata datos por cuenta nuestra, por ejemplo el proveedor de la plataforma de mensajería o del sitio web.
- **Transmisión:** entregar datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por cuenta nuestra.

Qué datos recogemos y cuándo

Datos	Cuándo los recibimos
Nombre y número de celular o WhatsApp	Al hacer un pedido, una reserva o una cotización, o al escribirnos

Dirección de entrega y punto marcado en el mapa (ubicación aproximada)	Al pedir a domicilio
Detalle del pedido: platos, notas, valor, forma de pago, fecha y casa	En cada pedido
Número de documento o NIT, razón social y correo	Cuando el cliente pide factura electrónica
Fecha, hora, número de personas y datos del evento	En reservas y cotizaciones de eventos
Mensajes, peticiones, quejas y reclamos	Cuando el cliente nos contacta
Hoja de vida y datos de contacto	Cuando una persona se postula a una vacante
Datos técnicos del dispositivo	Al usar el sitio web (ver la sección sobre el navegador)

No recibimos ni guardamos números de tarjetas. Los pagos con tarjeta los procesa directamente la pasarela de pagos.

Para qué usamos sus datos

Finalidades necesarias para atenderlo

Sin estos usos no podemos prestar el servicio. Se aceptan al autorizar el tratamiento para gestionar el pedido, la reserva o la cotización.

- Recibir, confirmar, preparar y entregar su pedido, incluido el contacto por WhatsApp y la coordinación con el domiciliario.
- Calcular la zona y el valor del domicilio a partir del punto de entrega.
- Cobrar, emitir la factura electrónica y cumplir las obligaciones contables y tributarias.
- Gestionar reservas, abonos y cotizaciones de eventos.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y garantías.
- Prevenir fraudes, pedidos falsos y el uso del sitio web por programas automáticos.
- Atender requerimientos de autoridades judiciales o administrativas.

Finalidades opcionales, solo con su autorización aparte

Estos usos requieren una autorización separada, que nunca viene marcada de antemano. Si no la da, igual puede pedir, reservar y cotizar.

- Enviarle por WhatsApp o por correo promociones, lanzamientos y eventos de AMAUZ, VIALETTTO y SLOU FOOD.
- Recordarle un pedido que dejó sin terminar en el sitio web y ofrecerle un beneficio para completarlo.
- Invitarlo a volver cuando lleve un tiempo sin pedir.
- Reconocer a los clientes frecuentes con descuentos, cortesías y otros beneficios de fidelización, para lo cual analizamos la frecuencia, las casas y los valores de sus pedidos.
- Enviarle encuestas de satisfacción.

Selección de personal

- Evaluar las hojas de vida recibidas en postulaciones@amauzgroup.com y contactar a los candidatos.

Cómo pedimos la autorización

Pedimos la autorización antes de recoger los datos, por un medio que permita consultarla después:

- **En el sitio web:** con dos casillas separadas y sin marcar. La primera autoriza las finalidades necesarias y es requisito para enviar el pedido. La segunda autoriza las finalidades opcionales y es voluntaria.
- **Por WhatsApp o en el restaurante:** con un mensaje o formato que remite a esta política.

Guardamos prueba de cada autorización: fecha y hora, casillas aceptadas, canal y versión de la política vigente en ese momento.

Datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes

No pedimos datos sensibles. Si usted nos informa por iniciativa propia una alergia o una restricción alimentaria en las notas del pedido, la usamos solo para preparar su plato con seguridad y no la usamos para fines comerciales. Darla es voluntario.

Nuestros canales de pedido y de promociones están dirigidos a personas mayores de edad. No recogemos a sabiendas datos de menores de edad para fines comerciales. Si un menor nos envía sus datos, los borramos al enterarnos.

Mensajes comerciales

- Solo los enviamos a quien marcó la autorización opcional.
- De acuerdo con la Ley 2300 de 2023, los enviamos únicamente 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 enviamos domingos ni festivos.
- Enviamos como máximo un mensaje promocional general por semana. Además, podemos enviarle recordatorios personales relacionados con su actividad (un pedido sin terminar, una invitación a volver o un beneficio de fidelización), sin superar en total dos mensajes por semana.
- Para dejar de recibirlos basta con responder **NO** al mensaje o escribir a direccion@amauzgroup.com. Dejamos de enviarlos a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes, sin costo y sin afectar sus pedidos.

Con quién compartimos sus datos

No vendemos ni alquilamos sus datos. Los compartimos solo en estos casos:

- **Encargados que nos prestan servicios**, que tratan los datos por cuenta nuestra y bajo nuestras instrucciones: Google (correo, hojas de cálculo y mapas), Cloudflare (sitio web y protección contra programas automáticos), Meta Platforms (WhatsApp), la pasarela de pagos Wompi,

Precompro (reservas de AMAUZ), la plataforma de pedidos en línea mientras esté en uso y el proveedor de facturación electrónica.

- **Domiciliarios**, que reciben solo el nombre, la dirección, el punto de entrega y el celular necesarios para entregar el pedido.
- **Autoridades**, cuando la ley o una orden lo exijan.

Varios de estos proveedores guardan la información en servidores ubicados fuera de Colombia, por ejemplo en Estados Unidos. Al dar su autorización, usted acepta esta transmisión internacional, que se hace con proveedores que cuentan con medidas de seguridad adecuadas.

Cuánto tiempo guardamos sus datos

- **Pedidos y facturas:** durante el tiempo que exigen las normas contables y tributarias para conservar los soportes.
- **Lista de clientes para promociones:** mientras la autorización esté vigente. Si un cliente no hace pedidos durante 12 meses, lo retiramos de esa lista.
- **Reservas y cotizaciones que no se concretan:** hasta 12 meses.
- **Hojas de vida:** hasta 6 meses después de recibidas, salvo que la persona sea contratada.
- **Pedido sin enviar guardado en su navegador:** 12 horas. Este dato queda en su dispositivo, no en nuestros sistemas.

Cumplido el plazo, borramos los datos o los dejamos anónimos para usarlos solo en estadísticas.

Cómo protegemos sus datos

- Acceso restringido: solo las personas que los necesitan para su labor pueden ver los datos, con cuentas protegidas por verificación en dos pasos.
- Conexión cifrada (HTTPS) en todo el sitio web.
- Ninguna contraseña ni llave de acceso queda escrita en el código del sitio.
- Compromiso de confidencialidad de quienes tratan los datos, incluso después de terminar su relación con la empresa.

Si ocurre un incidente que afecte la seguridad de los datos, lo informaremos a la Superintendencia de Industria y Comercio y a los titulares afectados, como exige la ley.

Sus derechos

- Conocer, actualizar y corregir sus datos.
- Pedir prueba de la autorización que nos dio.
- Saber qué uso les hemos dado a sus datos.
- Revocar la autorización o pedir que borremos sus datos en cualquier momento, salvo cuando exista un deber legal o contractual de conservarlos, como el de guardar las facturas.
- Consultar sus datos gratis al menos una vez al mes y cada vez que esta política cambie de forma sustancial.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de haber hecho la consulta o el reclamo ante nosotros.

Cómo ejercer sus derechos

Escriba a direccion@amauzgroup.com o al WhatsApp de cualquiera de nuestras casas. Incluya su nombre, el número de celular con el que nos contactó y lo que solicita.

Consultas

Las respondemos en un máximo de 10 días hábiles desde que las recibimos. Si no es posible, le avisamos el motivo y le respondemos en un máximo de 5 días hábiles adicionales.

Reclamos

Para corregir, actualizar o borrar datos, o si cree que no cumplimos la ley, presente un reclamo con su identificación, la descripción de los hechos, su dirección o medio de respuesta y los documentos que quiera hacer valer.

- Si el reclamo está incompleto, le pediremos dentro de los 5 días siguientes que lo complete. Si pasan 2 meses sin respuesta, entenderemos que desistió.
- Dentro de los 2 días hábiles siguientes a recibirlo, marcamos sus datos con la leyenda "reclamo en trámite".
- Lo resolvemos en un máximo de 15 días hábiles. Si no es posible, le avisamos el motivo y lo resolvemos en un máximo de 8 días hábiles adicionales.

Lo que guarda el sitio web en su navegador

- **Almacenamiento local:** el sitio guarda en su propio dispositivo el pedido que está armando (12 horas) y una copia de la carta (5 minutos), para que no pierda su pedido si cierra la página.
- **Protección contra programas automáticos:** Cloudflare Turnstile revisa datos técnicos del dispositivo y del navegador para confirmar que quien envía el formulario es una persona.
- **Mapa:** Google Maps se carga solo cuando usted toca el botón para marcar su punto de entrega.
- **Ubicación del dispositivo:** solo si usted toca "Usar mi ubicación" y lo autoriza en su navegador. Se usa para ubicar el pin en el mapa; no se guarda aparte. Lo que guardamos es el punto de entrega que usted confirma.

Hoy el sitio no usa cookies de publicidad ni herramientas de estadísticas de visitas. Si las agregamos, actualizaremos esta política y, cuando la ley lo exija, pediremos su autorización. Puede borrar lo guardado en su dispositivo desde la configuración de su navegador.

Cambios a esta política

Publicaremos cualquier cambio en amauzgroup.com con su fecha. Si el cambio agrega finalidades nuevas, pediremos una nueva autorización antes de usar sus datos para ellas.

Vigencia

Esta política fue expedida el 27 de octubre de 2026, rige desde su publicación en amauzgroup.com y reemplaza la versión anterior. Las bases de datos se mantendrán mientras sean necesarias para las finalidades descritas.

Esteban Camilo Zuluaga Gómez
Representante legal · AMAUZ GROUP S.A.S. ZOMAC

Anexo: textos para el sitio web

Aviso de privacidad (junto al formulario de pedido)

AMAUZ GROUP S.A.S. ZOMAC (NIT 901.531.614-9), responsable de sus datos, los usará para gestionar su pedido, reserva o cotización y, si usted lo autoriza aparte, para enviarle promociones y beneficios por WhatsApp. Puede conocer, corregir, borrar sus datos o revocar la autorización escribiendo a direccion@amauzgroup.com. Consulte la Política de Tratamiento de Datos en amauzgroup.com.

Casilla 1, obligatoria y sin marcar

Autorizo a AMAUZ GROUP S.A.S. ZOMAC a tratar mis datos para gestionar este pedido, reserva o cotización, según la Política de Tratamiento de Datos.

Casilla 2, opcional y sin marcar

Quiero recibir por WhatsApp promociones, recordatorios de pedidos sin terminar y beneficios de AMAUZ, VIALETTO y SLOU FOOD. Puedo darme de baja cuando quiera respondiendo NO.