

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TWEBY**

**Fecha de entrada en vigencia: 22/06/2026**

**Última actualización: 22/06/2026**

---

### **1. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE**

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la "Política") regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, conservación, supresión y demás formas de tratamiento de datos personales realizadas a través de la plataforma TWEBY, marca comercial operada por TWINS MEDIA S.A.S. (en adelante, "TWINS MEDIA", "TWEBY", "nosotros" o el "Responsable").

Para todos los efectos legales relacionados con la protección de datos personales, el Responsable del Tratamiento será TWINS MEDIA S.A.S., empresa propietaria y operadora de la plataforma tecnológica comercializada bajo la marca TWEBY.

Razón social: TWINS MEDIA S.A.S.

Marca comercial: TWEBY

Responsable del Tratamiento: TWINS MEDIA S.A.S.

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

Sitio web: <https://tweby.co>

Actualmente, TWEBY no cuenta con atención presencial al público ni línea telefónica de servicio. Todas las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales serán atendidos a través del correo electrónico indicado anteriormente.

---

### **2. OBJETO Y ALCANCE DE ESTA POLÍTICA**

Esta Política describe la forma en que TWEBY trata los datos personales de:

- visitantes del sitio web de TWEBY;
- usuarios que se registran, solicitan información o contratan servicios de TWEBY;
- clientes, prospectos, proveedores, aliados, contratistas y postulantes;
- personas que se comunican con TWEBY por correo electrónico, formularios, chat, WhatsApp u otros canales;

- usuarios que interactúan con contenidos, campañas publicitarias, formularios, landing pages, automatizaciones o comunicaciones de TWEBY; y
- en ciertos casos, personas cuyos datos sean tratados a través de sitios creados por clientes de TWEBY, únicamente en la medida en que TWEBY actúe como proveedor tecnológico o encargado del tratamiento por cuenta de dichos clientes.

Esta Política aplica al tratamiento realizado a través del sitio web, landing pages, formularios, procesos de suscripción, pagos, atención al cliente, campañas de marketing, herramientas de analítica, cookies, integraciones tecnológicas y demás canales físicos o digitales operados por TWEBY.

---

### 3. NATURALEZA DEL SERVICIO DE TWEBY Y ROLES EN EL TRATAMIENTO

TWEBY es una plataforma y servicio digital orientado a la creación y administración de sitios web, catálogos, micrositos y otras soluciones digitales para sus clientes.

En el marco de sus operaciones, TWEBY puede actuar bajo dos roles distintos:

#### 3.1. TWEBY como Responsable del Tratamiento

TWEBY actúa como **Responsable del Tratamiento** respecto de los datos personales que recolecta y trata para sus propias finalidades, tales como la gestión de usuarios, prospectos, clientes, pagos, soporte, marketing, analítica, seguridad, cumplimiento legal y administración de la relación comercial.

#### 3.2. TWEBY como Encargado o proveedor tecnológico

TWEBY también puede actuar como **Encargado del Tratamiento**, proveedor tecnológico o procesador de datos cuando sus clientes utilizan la plataforma para crear sitios web, formularios, catálogos u otras funcionalidades mediante las cuales recolectan o gestionan datos personales de sus propios usuarios, visitantes, leads o clientes.

En estos casos:

- el **cliente de TWEBY** será, en principio, el responsable del tratamiento de los datos recolectados a través de su sitio o proyecto;
- TWEBY tratará dichos datos únicamente en la medida necesaria para prestar el servicio contratado, alojar la información, ejecutar funcionalidades de la plataforma, brindar soporte o realizar actividades técnicas asociadas al servicio;
- el cliente declara y garantiza que cuenta con las autorizaciones, avisos, bases legales, políticas y mecanismos necesarios para recolectar y tratar datos personales de terceros de conformidad con la ley aplicable; y

- TWEBY no asume responsabilidad por las prácticas de privacidad, avisos, políticas, formularios, campañas, contenidos, productos o tratamientos implementados directamente por sus clientes en los sitios o soluciones creadas a través de la plataforma.
- 

#### **4. MARCO NORMATIVO Y ALCANCE INTERNACIONAL**

TWEBY opera principalmente desde Colombia y, en lo que resulte aplicable, trata los datos personales conforme a la legislación colombiana, en particular:

- Constitución Política de Colombia (artículo 15);
- Ley 1581 de 2012;
- Decreto 1377 de 2013;
- Decreto 1074 de 2015;
- lineamientos y directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia; y
- demás normas que modifiquen, complementen o sustituyan las anteriores.

No obstante, dado que TWEBY puede prestar servicios o interactuar con usuarios ubicados fuera de Colombia, algunos tratamientos de datos pueden involucrar otras jurisdicciones, proveedores internacionales, almacenamiento transfronterizo o interacciones con usuarios internacionales. En esos casos, TWEBY procurará adoptar medidas razonables y contractuales para el tratamiento de datos conforme a la naturaleza del servicio, la ubicación del usuario, los proveedores utilizados y la normativa que resulte aplicable al caso concreto.

Nada en esta Política deberá interpretarse como una manifestación general de cumplimiento automático de todas las leyes de privacidad de todas las jurisdicciones; sin embargo, TWEBY procurará implementar medidas razonables de privacidad, seguridad y gobernanza de datos acordes con un entorno digital internacional.

---

#### **5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO**

TWEBY aplicará al tratamiento de datos personales, según corresponda, principios de legalidad, finalidad, libertad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, necesidad, proporcionalidad, veracidad, calidad, responsabilidad demostrada y respeto por los derechos del titular.

---

## **6. DATOS PERSONALES QUE TWEBY PUEDE RECOLECTAR**

Dependiendo de la relación con el titular y de los servicios utilizados, TWEBY podrá recolectar y tratar categorías de datos como las siguientes:

### **6.1. Datos de identificación y contacto**

- nombres y apellidos;
- correo electrónico;
- número de teléfono;
- país, ciudad, departamento o región;
- empresa, cargo o actividad, cuando el usuario la suministre;
- información contenida en formularios, chats, tickets o comunicaciones.

### **6.2. Datos de cuenta y uso del servicio**

- datos de registro, acceso y autenticación;
- información del plan contratado, renovaciones, pagos, facturación y soporte;
- configuraciones, preferencias y datos asociados al uso de la plataforma;
- información que el usuario cargue voluntariamente a TWEBY para construir o administrar su sitio, catálogo o micrositio.

### **6.3. Datos transaccionales y comerciales**

- historial de compras, suscripciones, renovaciones o pagos;
- información necesaria para facturación, validación de transacciones, soporte administrativo y atención de solicitudes;
- interacciones comerciales, respuestas a campañas, cotizaciones y seguimiento comercial.

### **6.4. Datos de navegación, dispositivo y analítica**

- dirección IP;
- identificadores en línea;
- cookies y tecnologías similares;
- información del navegador, sistema operativo, dispositivo, idioma, zona horaria, resolución, tipo de conexión y actividad de sesión;

- comportamiento de navegación, páginas visitadas, tiempo de permanencia, clics, origen del tráfico, eventos y conversiones.

#### **6.5. Datos de soporte y comunicaciones**

- solicitudes, mensajes, comentarios, archivos adjuntos, grabaciones de soporte cuando existan, respuestas a encuestas y comunicaciones enviadas a TWEBY.

#### **6.6. Datos de terceros cargados por los clientes de TWEBY**

TWEBY puede alojar, procesar o facilitar el tratamiento de datos personales que sus clientes carguen o recolecten mediante los sitios o soluciones creadas en la plataforma. En tales casos, el tratamiento se realizará bajo el rol y alcance indicado en la Sección 3 de esta Política.

---

### **7. DATOS QUE TWEBY NO BUSCA RECOLECTAR Y DATOS SENSIBLES**

TWEBY no solicita intencionalmente datos sensibles, datos biométricos, información de salud, orientación sexual, afiliación sindical, convicciones religiosas, filosóficas o políticas, ni datos de menores de edad, salvo que ello resulte estrictamente necesario, esté legalmente permitido y se informe de manera adecuada al titular o a quien corresponda.

El titular se abstendrá de suministrar a TWEBY información sensible o de terceros sin contar con una base legal suficiente para ello. Si TWEBY detecta la recepción de datos que no resulten necesarios o apropiados para la finalidad del servicio, podrá abstenerse de tratarlos, restringir su uso o eliminarlos cuando ello sea procedente.

---

### **8. MENORES DE EDAD**

Los servicios de TWEBY no están dirigidos de forma principal a menores de edad. TWEBY no busca recolectar intencionalmente datos personales de menores sin la debida autorización legal cuando esta sea exigible. Si un padre, madre, tutor o representante considera que un menor ha proporcionado datos personales a TWEBY sin autorización, podrá solicitar su revisión o eliminación a través del correo de contacto indicado en esta Política.

---

### **9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

TWEBY podrá tratar los datos personales para una o varias de las siguientes finalidades, según corresponda:

#### **9.1. Prestación del servicio y administración de la cuenta**

- crear, habilitar, administrar y mantener cuentas de usuario;
- prestar, operar, configurar, personalizar, alojar y soportar los servicios contratados;
- procesar solicitudes, suscripciones, renovaciones, pagos, cobros, facturación y verificaciones asociadas;
- brindar soporte técnico, atención al cliente, capacitación, asistencia operativa y respuesta a solicitudes;
- enviar comunicaciones necesarias para la prestación del servicio, actualizaciones, cambios funcionales, incidencias, avisos operativos o de seguridad.

## **9.2. Gestión comercial y marketing**

- responder solicitudes de información, cotizaciones o demostraciones;
- contactar prospectos o clientes sobre servicios, novedades, actualizaciones, promociones, campañas, eventos, recursos y contenidos;
- realizar segmentación, automatizaciones, remarketing, publicidad digital y análisis de efectividad comercial;
- enviar boletines, correos promocionales o comunicaciones comerciales, cuando exista autorización o base legal para ello.

## **9.3. Mejora de la plataforma, analítica e innovación**

- analizar el uso del sitio, la plataforma y las campañas;
- medir rendimiento, conversiones, interacción, errores, estabilidad y comportamiento de navegación;
- desarrollar mejoras, nuevas funcionalidades, integraciones, automatizaciones, reportes, métricas y optimizaciones de experiencia.

## **9.4. Seguridad, prevención del fraude y cumplimiento**

- autenticar usuarios y proteger cuentas;
- prevenir fraude, abuso, accesos no autorizados, suplantación, uso indebido de la plataforma o actividades ilícitas;
- monitorear la estabilidad, integridad y seguridad de los sistemas;
- atender requerimientos de autoridades competentes;
- cumplir obligaciones legales, regulatorias, fiscales, contables, contractuales y probatorias;

- ejercer la defensa de TWEBY frente a reclamaciones, investigaciones, disputas o procesos judiciales o administrativos.

#### **9.5. Gestión de clientes de TWEBY y datos cargados en la plataforma**

- almacenar, alojar, organizar, visualizar, estructurar, respaldar, migrar, transmitir o procesar información cargada por el cliente dentro de la plataforma, en la medida necesaria para la prestación del servicio;
- ejecutar funciones solicitadas por el cliente dentro del alcance de los servicios contratados;
- prestar soporte técnico sobre la información o contenidos alojados en la plataforma, cuando sea necesario para resolver incidentes, brindar asistencia o garantizar la continuidad del servicio.

---

### **10. BASES O FUNDAMENTOS DEL TRATAMIENTO**

TWEBY podrá tratar datos personales con fundamento en una o varias de las siguientes bases, según resulte aplicable al caso concreto:

- la autorización o consentimiento del titular;
- la necesidad de ejecutar medidas precontractuales o contractuales solicitadas por el titular;
- el cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias;
- el interés legítimo de TWEBY o de terceros, siempre que no prevalezcan los derechos y libertades del titular y que dicho interés sea compatible con la ley aplicable;
- la necesidad de prestar el servicio contratado por el cliente de TWEBY en el marco de la relación comercial correspondiente.

Cuando la ley aplicable exija una autorización expresa, TWEBY procurará obtenerla por medios físicos, electrónicos, digitales o mediante conductas inequívocas debidamente documentadas.

---

### **11. AUTORIZACIÓN Y DECLARACIONES DEL TITULAR**

Al suministrar datos personales a TWEBY por cualquiera de sus canales, el titular declara, según corresponda, que la información entregada es veraz, actual y propia o que cuenta con facultades suficientes para suministrarla; que ha leído o ha tenido la oportunidad razonable

de leer esta Política; y que autoriza a TWEBY para tratar sus datos de acuerdo con las finalidades aquí descritas cuando dicha autorización sea requerida.

Cuando un usuario o cliente cargue datos de terceros en la plataforma de TWEBY, declara y garantiza que cuenta con la legitimidad, autorizaciones, avisos, políticas o bases legales necesarias para dicho tratamiento y que mantendrá indemne a TWEBY frente a reclamaciones derivadas del incumplimiento de esa obligación.

---

## **12. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Sin perjuicio de los derechos reconocidos por la legislación aplicable, los titulares de datos personales podrán solicitar, cuando proceda:

- conocer los datos personales tratados por TWEBY;
  - acceder a determinada información sobre el tratamiento;
  - actualizar, rectificar o corregir datos inexactos, incompletos o desactualizados;
  - solicitar la supresión de datos cuando no exista una obligación legal o contractual de conservarlos;
  - revocar la autorización cuando el tratamiento se funde en ella y no exista otra base legítima que justifique la conservación;
  - oponerse a ciertos tratamientos o solicitar limitaciones razonables, cuando la ley aplicable lo permita;
  - solicitar información sobre transferencias, transmisiones o encargados, en la medida legalmente procedente;
  - presentar consultas, peticiones o reclamos conforme al procedimiento previsto en esta Política.
- 

## **13. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS**

El titular podrá ejercer sus derechos escribiendo a:

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

**Asunto sugerido:** “Protección de datos TWEBY”

La solicitud deberá contener, en la medida de lo posible:

- nombre del titular;
- correo electrónico o medio para recibir respuesta;

- descripción clara de la consulta, petición o reclamo;
- documentos o elementos que permitan validar identidad o representación, cuando resulte necesario;
- información suficiente para localizar el dato o la relación con TWEBY.

TWEBY atenderá las solicitudes dentro de los plazos exigidos por la ley aplicable. En el caso de titulares sujetos a la legislación colombiana, las consultas se atenderán, en principio, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción y los reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, salvo ampliaciones permitidas por la ley.

TWEBY podrá solicitar información adicional razonable para verificar la identidad del solicitante o entender el alcance de la petición.

---

#### **14. COMPARTICIÓN DE DATOS Y DESTINATARIOS**

TWEBY podrá compartir datos personales con terceros cuando ello sea necesario o razonable para las finalidades descritas en esta Política, incluyendo, entre otros:

- proveedores de hosting, infraestructura, nube, almacenamiento, CDN y seguridad;
- pasarelas de pago, procesadores de pago, herramientas de facturación o validación;
- proveedores de correo electrónico, CRM, automatización, soporte, chat, analítica o mensajería;
- plataformas publicitarias, de medición o remarketing;
- asesores, auditores, contadores, abogados o consultores sujetos a deberes de confidencialidad;
- autoridades, jueces o entidades públicas cuando exista obligación legal o requerimiento válido;
- terceros involucrados en una reorganización empresarial, fusión, adquisición, cesión de activos o transición del negocio, siempre que ello sea legalmente permitido.

TWEBY no vende datos personales como actividad principal del negocio.

---

#### **15. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS**

Debido a la naturaleza digital de los servicios de TWEBY, los datos personales podrán ser almacenados, alojados, transmitidos, respaldados o procesados en servidores o

infraestructuras ubicadas dentro o fuera del país de residencia del titular, incluyendo países en los que operen proveedores tecnológicos de TWEBY o de sus clientes.

En la medida aplicable, TWEBY procurará implementar mecanismos razonables para la protección de los datos en dichas operaciones, incluyendo medidas contractuales, selección de proveedores, controles internos, restricciones de acceso y salvaguardas organizacionales.

Cuando TWEBY actúe como Responsable y la legislación aplicable lo exija, procurará obtener las autorizaciones necesarias o estructurar las transferencias/transmisiones de conformidad con las bases legales disponibles para la operación del servicio.

---

## **16. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES**

TWEBY puede utilizar cookies, píxeles, etiquetas, identificadores en línea, SDK y tecnologías similares propias o de terceros para:

- permitir el funcionamiento técnico del sitio o la plataforma;
- recordar preferencias y sesiones;
- medir tráfico, rendimiento y comportamiento de navegación;
- analizar conversiones y efectividad de campañas;
- personalizar contenidos, audiencias o experiencias;
- realizar publicidad digital, remarketing o atribución.

Estas tecnologías pueden recopilar información como IP, identificadores del dispositivo, navegador, páginas visitadas, duración de la sesión, eventos y comportamiento dentro del sitio.

El usuario puede configurar su navegador o dispositivo para bloquear, eliminar o limitar el uso de cookies; sin embargo, ello puede afectar ciertas funcionalidades del sitio o de la plataforma. Cuando la normativa aplicable lo requiera, TWEBY podrá implementar banners, avisos o mecanismos de consentimiento de cookies.

---

## **17. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

TWEBY adopta medidas técnicas, administrativas, organizacionales y contractuales razonables para proteger la información contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación, destrucción o uso indebido. Tales medidas pueden incluir, según corresponda y sin obligación de revelar controles sensibles:

- controles de acceso y autenticación;
- segregación de roles y permisos;
- copias de seguridad y medidas de continuidad;
- monitoreo técnico y registro de incidentes;
- acuerdos de confidencialidad y cláusulas contractuales con proveedores;
- medidas de minimización, conservación limitada y eliminación segura;
- prácticas razonables de gestión de vulnerabilidades y soporte técnico.

No obstante, ningún sistema, red o transmisión por Internet es completamente seguro, por lo que TWEBY no puede garantizar seguridad absoluta. El titular reconoce este riesgo inherente y entiende que TWEBY responderá conforme al estándar de diligencia razonable aplicable.

---

## **18. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS**

TWEBY conservará los datos personales durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados, para ejecutar la relación contractual, para atender obligaciones legales, fiscales, contables, regulatorias, probatorias o de seguridad, o para ejercer la defensa de sus derechos.

TWEBY también podrá conservar cierta información por un periodo razonable después de la terminación de la relación con el usuario o cliente cuando ello sea necesario para:

- atender reclamaciones;
- prevenir fraude o uso indebido;
- cumplir requerimientos legales;
- mantener respaldos, registros o evidencias de la operación;
- gestionar auditorías o investigaciones.

Una vez los datos dejen de ser necesarios y no exista una obligación legal o contractual de conservarlos, TWEBY podrá eliminarlos, anonimizarlos, bloquearlos o archivarlos de forma segura, según corresponda.

## **19. DATOS DE TERCEROS CARGADOS POR LOS CLIENTES DE TWEBY**

Cuando un cliente utilice TWEBY para crear un sitio web, micrositio, catálogo, formulario, landing page u otra solución a través de la cual recolecte datos de terceros, dicho cliente será el principal responsable de:

- informar a sus usuarios o visitantes sobre el tratamiento de sus datos;
- contar con una política de privacidad propia cuando sea necesaria;
- obtener autorizaciones o contar con otra base legal suficiente;
- atender solicitudes de acceso, corrección, supresión u otros derechos de sus propios usuarios;
- abstenerse de usar TWEBY para fines ilícitos, engañosos, abusivos o contrarios a la normativa aplicable.

TWEBY no controla ni revisa de forma exhaustiva el contenido, legalidad, calidad, legitimidad o exactitud de la información cargada por sus clientes y no asume responsabilidad por el incumplimiento legal de estos frente a los datos que recolecten o traten por su cuenta.

TWEBY se reserva el derecho de suspender, restringir, bloquear o terminar el acceso a la plataforma cuando detecte indicios razonables de uso indebido, ilícito o riesgoso del servicio, incluyendo tratamientos de datos personales contrarios a la ley, a esta Política o a los Términos y Condiciones de TWEBY.

---

## **20. COMUNICACIONES COMERCIALES Y BAJA**

Cuando la ley aplicable lo exija, TWEBY solicitará la autorización correspondiente para el envío de comunicaciones promocionales. En cualquier caso, el titular podrá solicitar dejar de recibir mensajes comerciales no esenciales utilizando los mecanismos de baja disponibles en la comunicación o escribiendo a TWEBY.

Lo anterior no impedirá que TWEBY continúe enviando comunicaciones operativas, transaccionales, legales, de seguridad o estrictamente necesarias para la prestación del servicio.

---

## **21. ENLACES, SERVICIOS DE TERCEROS E INTEGRACIONES**

Los sitios, correos, campañas o servicios de TWEBY pueden contener enlaces, integraciones o conexiones con servicios de terceros, incluyendo pasarelas de pago, redes sociales, herramientas de automatización, formularios externos, widgets, analítica o publicidad.

TWEBY no controla las prácticas de privacidad de dichos terceros y recomienda revisar sus propias políticas antes de suministrar información personal.

---

## **22. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE PRIVACIDAD**

TWEBY no será responsable por:

- el uso indebido de datos por parte de terceros ajenos a su control;
- la legalidad del contenido, formularios, bases de datos, campañas o tratamientos implementados por los clientes de TWEBY en sus propios sitios;
- interrupciones, incidentes o accesos derivados de culpa exclusiva del usuario, del cliente, de un tercero, de fuerza mayor o de un ataque que no hubiera podido evitarse razonablemente;
- daños derivados del suministro de información falsa, desactualizada, excesiva o no autorizada por parte del usuario o cliente.

Nada en esta cláusula excluye responsabilidades que no puedan ser limitadas por la ley aplicable.

---

## **23. CAMBIOS A ESTA POLÍTICA**

TWEBY podrá actualizar, modificar o complementar esta Política en cualquier momento para reflejar cambios en el negocio, en los servicios, en la tecnología utilizada, en la normativa aplicable o en sus prácticas de tratamiento de datos.

La versión vigente será la publicada en el sitio web de TWEBY e indicará la fecha de última actualización. Cuando la ley lo requiera o cuando los cambios sean sustanciales, TWEBY podrá comunicar dichos cambios por medios razonables como el sitio web, correo electrónico, panel del usuario u otros canales disponibles.

---

## **24. CONTACTO**

Para consultas, solicitudes o reclamos relacionados con privacidad y tratamiento de datos personales, puedes escribir a:

**Twins Media Colombia / TWEBY**

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

---

## **25. LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN**

Salvo disposición imperativa en contrario, esta Política se interpretará conforme a las leyes de la República de Colombia respecto de las operaciones realizadas por TWEBY como Responsable del Tratamiento, sin perjuicio de las obligaciones adicionales que puedan surgir de manera específica por la ubicación del usuario, la naturaleza del servicio o la intervención de proveedores, clientes o tratamientos sujetos a otra jurisdicción.

En caso de que una disposición de esta Política resulte inválida, ilegal o inaplicable, ello no afectará la validez de las demás disposiciones.