

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Lunae Spa - Wellness & Bienestar

Versión 1.0 - Vigencia 2026

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

De conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, informamos que:

Responsable	Luis Herando Rincón
Negocio	Lunae Spa - Wellness & Bienestar
Correo Electrónico	administracion@lunaespa.com.co
Jurisdicción	Colombia

2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Tratamos sus datos personales para las siguientes finalidades:

1. **Reserva y gestión de citas:** Procesamiento y confirmación de sus solicitudes de agendamiento para los servicios ofrecidos por Lunae Spa.
2. **Comunicación vía WhatsApp:** Envío de confirmaciones, recordatorios, cambios de horario y comunicaciones relacionadas con su cita.
3. **Marketing y promociones:** Envío de información sobre nuevos servicios, promociones especiales y ofertas de bienestar, únicamente si autoriza.
4. **Encuestas de satisfacción:** Recopilación de feedback sobre la calidad de nuestros servicios para mejorar continuamente.
5. **Historial de cliente:** Mantenimiento de registro de sus preferencias, servicios contratados e historial de citas para personalizar futuras experiencias.
6. **Cumplimiento legal:** Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias vigentes en Colombia.

3. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

Recolectamos y tratamos los siguientes datos personales:

- Nombre completo
- Número de teléfono y WhatsApp
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento (opcional)
- Preferencias de servicios
- Historial de citas y transacciones
- Información de métodos de pago
- Observaciones médicas o preferencias de bienestar (si usted lo proporciona voluntariamente)

4. BASE LEGAL DEL TRATAMIENTO

El tratamiento de sus datos se realiza con base en los siguientes fundamentos legales: (i) Consentimiento previo, informado y explícito otorgado por usted; (ii) Ejecución de servicios contratados o por contratar; (iii) Cumplimiento de obligaciones legales en Colombia; (iv) Interés legítimo de Lunae Spa en mejorar sus servicios.

5. CONSENTIMIENTO EXPLÍCITO

Al proporcionar sus datos personales y utilizar los servicios de Lunae Spa, usted otorga su consentimiento explícito para:

<input checked="" type="checkbox"/>	Almacenar sus datos personales en nuestra base de datos para gestión de citas, historial de cliente e historial de servicios contratados.
<input checked="" type="checkbox"/>	Recibir mensajes por WhatsApp con confirmaciones de citas, recordatorios, cambios de horario y comunicaciones administrativas.
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilizar sus datos para mejorar la experiencia del cliente y personalizar nuestros servicios.

6. CONSENTIMIENTO ADICIONAL (MARKETING Y PROMOCIONES)

El tratamiento de sus datos para fines de marketing, promociones y ofertas comerciales es OPCIONAL Y REQUIERE SU AUTORIZACIÓN EXPLÍCITA ADICIONAL.

Usted podrá en cualquier momento revocar esta autorización sin necesidad de justificación, contactando a administracion@lunaespa.com.co o mediante WhatsApp, indicando que desea dejar de recibir comunicaciones comerciales.

7. ALMACENAMIENTO EN BASE DE DATOS

Tipo de almacenamiento:

Sus datos personales serán almacenados en una base de datos digital segura, con acceso restringido únicamente al personal autorizado de Lunae Spa.

Seguridad:

Implementamos medidas técnicas, administrativas y físicas para proteger sus datos contra acceso no autorizado, alteración, pérdida o divulgación.

8. PERÍODO DE RETENCIÓN DE DATOS

Conservaremos sus datos personales por un período de 1 a 2 años después de la finalización del último servicio contratado o la última transacción, a menos que:

- Exista una obligación legal que requiera conservarlos por más tiempo
- Usted solicite su eliminación antes de este período
- Se haya revocado el consentimiento y no exista otra base legal para tratarlos

9. DERECHOS DEL TITULAR (DERECHOS ARCO)

Usted tiene derecho a:

7. **Acceso:** Solicitar información sobre qué datos personales poseemos y cómo los estamos tratando.
8. **Rectificación:** Solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
9. **Cancelación:** Solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados.
10. **Oposición:** Negarse al tratamiento de sus datos para ciertos fines, en especial para marketing y comunicaciones comerciales.

10. CÓMO EJERCER SUS DERECHOS

Para ejercer cualquiera de sus derechos ARCO, puede contactarnos de las siguientes formas:

- Correo electrónico: administracion@lunaespa.com.co
- WhatsApp: +57 (su número de contacto)

Responderemos sus solicitudes dentro de los plazos establecidos por la ley 1581 de 2012 (máximo 10 días hábiles después de recibida la solicitud).

11. COMPARTIR DATOS CON TERCEROS

Sus datos personales no serán compartidos con terceros sin su consentimiento explícito, excepto cuando:

- Sea exigido por autoridades judiciales o administrativas
- Sea necesario para ejecutar los servicios (ej: procesadores de pago, integradores de WhatsApp)
- Usted haya autorizado explícitamente

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Implementamos las siguientes medidas para proteger sus datos:

- Encriptación de datos en tránsito
- Acceso restringido mediante autenticación
- Copias de seguridad regulares
- Registro de auditoría de accesos
- Políticas internas de confidencialidad

13. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

Si Lunae Spa implementa un sitio web o plataforma digital, podría utilizar cookies para mejorar la experiencia del usuario. Estas cookies pueden incluir:

- Cookies de sesión (para identificarlo durante su visita)
- Cookies de preferencia (para recordar sus selecciones)
- Cookies analíticas (para entender cómo usa nuestros servicios)

Usted puede desactivar las cookies en su navegador, pero esto podría afectar la funcionalidad de la plataforma.

14. CAMBIOS A ESTA POLÍTICA

Nos reservamos el derecho de actualizar esta Política de Tratamiento de Datos en cualquier momento. Los cambios significativos serán comunicados a través de un aviso en nuestro sitio web o mediante correo electrónico. El uso continuado de nuestros servicios después de tales cambios constituye su aceptación de la política revisada.

15. CONTACTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Si tiene preguntas sobre esta política, desea ejercer sus derechos o presentar una queja sobre el tratamiento de sus datos:

- Correo: administracion@lunaespa.com.co
- Responsable de Datos: Luis Hermandó Rincón
- Tiempo de respuesta: Máximo 10 días hábiles

16. MARCO LEGAL APLICABLE

Esta Política de Tratamiento de Datos se rige por la legislación colombiana:

- Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Decreto 1377 de 2013: Reglamentación de la Ley 1581 de 2012
- Constitución Política de Colombia
- Resoluciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

ANEXO: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO

Al agendar una cita o proporcionar mis datos a Lunae Spa, manifiesto que:

He leído y entendido la Política de Tratamiento de Datos Personales de Lunae Spa.

Autorizo el almacenamiento de mis datos personales en la base de datos de Lunae Spa.

Autorizo recibir mensajes por WhatsApp con confirmaciones de citas, recordatorios y comunicaciones administrativas.

Autorizo recibir encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados.

CONSENTIMIENTO ADICIONAL: Autorizo el envío de información sobre promociones, nuevos servicios y ofertas especiales de Lunae Spa mediante WhatsApp y/o correo electrónico. (Opcional - puedo revocar este consentimiento en cualquier momento)

Nombre del Cliente	Teléfono/WhatsApp
Correo Electrónico	Fecha