



POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Última actualización: 22 de octubre de 2025

Esta Política de Privacidad explica cómo **ALAMARTTE COLLECTION** (en adelante, el “Sitio”, “nosotros” o “nuestro”) recopila, utiliza y comparte su información personal cuando visita o utiliza nuestros servicios, realiza una compra en www.alamartte.com (el “Sitio”) o se comunica con nosotros de cualquier forma relacionada con el mismo (en conjunto, los “Servicios”). En esta Política, los términos “usted” y “su” se refieren al usuario de los Servicios, ya sea como cliente, visitante del sitio web u otra persona cuya información sea recopilada conforme a lo aquí establecido.

Le recomendamos leer atentamente esta Política de Privacidad. Al acceder o utilizar cualquiera de nuestros Servicios, usted acepta la recopilación, el uso y la divulgación de su información personal según lo descrito en este documento. Si no está de acuerdo con esta Política, le solicitamos que no utilice ni acceda a nuestros Servicios.

CAMBIOS EN LA PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Esta Política de Privacidad podrá modificarse periódicamente para reflejar ajustes en nuestras prácticas o por motivos operativos, legales o reglamentarios. Cuando realicemos cambios, publicaremos la versión actualizada en el Sitio, actualizaremos la fecha de “Última actualización” y cumpliremos con cualquier otra medida requerida por la legislación vigente

RECOPIACIÓN Y UTILIZACIÓN DE SU INFORMACIÓN PERSONAL

Para poder ofrecer nuestros Servicios, recopilamos información personal suya proveniente de diversas fuentes, tal como se detalla a continuación. La información que obtenemos y utilizamos depende de la forma en que usted interactúe con nosotros.

Además de los usos específicos mencionados más adelante, podemos emplear la información recopilada para comunicarnos con usted, brindarle o mejorar nuestros Servicios, cumplir con las obligaciones legales correspondientes, hacer valer nuestros términos de servicio y proteger o defender los Servicios, así como nuestros derechos, los de nuestros usuarios y los de terceros.

INFORMACIÓN PERSONAL QUE RECOPIAMOS



Los tipos de información personal que recopilamos sobre usted varían según la manera en que interactúe con nuestro Sitio y utilice nuestros Servicios. El término “información personal” hace referencia a los datos que lo identifican o describen de forma individual, así como a aquellos que pueden vincularse o asociarse con usted. A continuación, se detallan las categorías y tipos específicos de información personal que recopilamos.

INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS DIRECTAMENTE DE USTED

La información que nos envía directamente a través de nuestros Servicios puede incluir lo siguiente:

- **Detalles de contacto** Incluye su nombre, dirección, número de teléfono y correo electrónico.
- **Información del pedido** Incluye su nombre, dirección de facturación, dirección de envío, confirmación de pago, dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- **Información de la cuenta** Incluye su nombre de usuario, contraseña, preguntas de seguridad y otra información utilizada con fines de seguridad de la cuenta.
- **Información de atención al cliente** Incluye la información que usted elige incluir en las comunicaciones con nosotros, como, por ejemplo, al enviar un mensaje a través de los Servicios.

Algunas características de los Servicios pueden requerir que nos proporcione directamente cierta información sobre usted. Puede optar por no proporcionar estos datos; sin embargo, ello puede impedirle usar o acceder a estas funciones.

INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS SOBRE SU USO

Asimismo, podemos recopilar de forma automática cierta información relacionada con su interacción con los Servicios (en adelante, los “Datos de uso”). Para ello, empleamos cookies, píxeles y otras tecnologías similares (en conjunto, las “Cookies”). Los Datos de uso pueden incluir información sobre cómo accede y utiliza nuestro Sitio o su cuenta, así como datos sobre su dispositivo, navegador, conexión de red, dirección IP y otros detalles vinculados a su interacción con los Servicios.

INFORMACIÓN QUE OBTENEMOS DE TERCEROS



Finalmente, podemos recopilar información sobre usted a través de terceros, incluidos proveedores y colaboradores que obtienen datos en nuestro nombre, tales como:

- **Empresas que respaldan nuestro Sitio y Servicios**, como Meta Ads y Google Ads.
- **Procesadores de pagos**, que recaban información necesaria para procesar sus transacciones (por ejemplo, datos bancarios, información de tarjetas de crédito o débito y dirección de facturación), con el fin de gestionar sus pedidos y proporcionarle los productos o servicios solicitados, en cumplimiento de nuestro contrato con usted.
- **Terceros o herramientas de análisis y publicidad**, que pueden recopilar automáticamente cierta información cuando visita nuestro Sitio, abre o hace clic en nuestros correos electrónicos, o interactúa con nuestros anuncios o Servicios. Esto puede realizarse mediante tecnologías de seguimiento en línea como píxeles, balizas web, kits de desarrollo de software (SDK), bibliotecas de terceros y cookies.

Toda la información obtenida de terceros será tratada conforme a lo establecido en la presente Política de Privacidad. Le invitamos también a consultar la sección siguiente titulada “**Sitios web y enlaces de terceros**” para más detalles.

UTILIZACIÓN DE SU INFORMACIÓN PERSONAL

Prestación de servicios y productos. Utilizamos su información personal para ofrecerle nuestros Servicios y cumplir con el contrato que tenemos con usted. Esto incluye procesar pagos, gestionar pedidos, enviar notificaciones relacionadas con su cuenta, compras, devoluciones, cambios u otras transacciones; crear, mantener y administrar su cuenta; coordinar envíos y facilitar devoluciones o cambios, así como habilitar otras funciones asociadas a su cuenta.

- **Marketing y publicidad.** Podemos emplear su información personal con fines promocionales, tales como enviarle comunicaciones publicitarias, informativas o de marketing por correo electrónico, mensajes de texto o correo postal, y mostrarle anuncios de productos o servicios. Esto también puede implicar la personalización de nuestros Servicios y la publicidad tanto en nuestro Sitio como en otros sitios web.



- **Seguridad y prevención del fraude.** Utilizamos su información personal para detectar, investigar y actuar frente a posibles actividades fraudulentas, ilegales o perjudiciales. Si crea una cuenta, usted es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales. Le recomendamos no compartir su nombre de usuario, contraseña ni otros datos de acceso. Si sospecha que su cuenta ha sido comprometida, comuníquese con nosotros de inmediato.
- **Comunicaciones y mejora del servicio.** Empleamos su información personal para brindarle soporte, atención al cliente y mejorar continuamente nuestros Servicios. Esto responde a nuestro interés legítimo de ofrecerle una experiencia satisfactoria, atender sus consultas y mantener una relación comercial efectiva con usted.

COOKIES

Al igual que muchos otros sitios web, nuestro Sitio utiliza **cookies**.

Empleamos Cookies para operar y optimizar el funcionamiento de nuestro Sitio y Servicios —por ejemplo, recordando sus acciones y preferencias—, así como para realizar análisis que nos permitan comprender mejor cómo los usuarios interactúan con los Servicios. Esto forma parte de nuestro interés legítimo en administrar, mejorar y perfeccionar la experiencia del usuario. Además, podemos permitir que terceros y proveedores de servicios utilicen Cookies en nuestro Sitio con el fin de personalizar los servicios, productos y anuncios tanto en nuestro Sitio como en otros sitios web.

La mayoría de los navegadores aceptan las Cookies de forma predeterminada; sin embargo, usted puede configurar su navegador para eliminarlas o rechazarlas mediante sus propias opciones de control. Tenga en cuenta que eliminar o bloquear las Cookies puede afectar su experiencia en el Sitio y provocar que algunas funciones o servicios no se muestren o no funcionen correctamente. Asimismo, bloquear las Cookies no siempre impedirá por completo el intercambio de información con terceros, como nuestros socios publicitarios.

DIVULGACIÓN DE SU INFORMACIÓN PERSONAL

En determinadas situaciones, podemos compartir su información personal con terceros por motivos de cumplimiento contractual, intereses legítimos u otras razones contempladas en esta Política de Privacidad. Estas circunstancias pueden incluir, entre otras, las siguientes:



- **Proveedores y terceros que actúan en nuestro nombre**, como aquellos que ofrecen servicios de gestión tecnológica, procesamiento de pagos, análisis de datos, atención al cliente, almacenamiento en la nube, cumplimiento de pedidos y envíos.
- **Socios comerciales y de marketing**, con el fin de mostrarle publicidad o prestarle determinados servicios. Estos socios tratarán su información conforme a sus propias políticas o avisos de privacidad.
- **Cuando usted lo solicita o autoriza expresamente**, por ejemplo, al permitir que compartamos información para el envío de productos o al utilizar integraciones con redes sociales o funciones de inicio de sesión externo.
- **Con nuestras afiliadas o dentro de nuestro grupo empresarial**, en virtud de nuestro interés legítimo de gestionar y operar eficientemente nuestras actividades comerciales.
- **En el contexto de transacciones corporativas**, tales como fusiones, adquisiciones, reorganizaciones o procesos de insolvencia, así como para cumplir con obligaciones legales (incluidas citaciones u órdenes judiciales), hacer valer nuestros términos de servicio y proteger los Servicios, nuestros derechos, los de los usuarios y los de terceros.

Divulgamos las categorías de datos personales y confidenciales mencionadas sobre los usuarios por los motivos expuestos anteriormente en *“Cómo recopilamos y usamos tus datos personales”* y *“Cómo publicamos datos personales”*:

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento define los Términos y Condiciones que regulan el uso del sitio web y la compra de productos ofrecidos por **ALAMARTTE COLLECTION**, marca registrada dedicada al diseño, confección y comercialización de prendas íntimas femeninas de alta calidad. Al acceder y utilizar nuestro sitio web, o al efectuar una compra, el usuario acepta de manera expresa y total estos Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo con ellos, le solicitamos que se abstenga de utilizar nuestros servicios.

CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS

Nos reservamos el derecho, a nuestro exclusivo criterio, de modificar, actualizar, agregar o eliminar en cualquier momento partes de estos **Términos y Condiciones**. Le recomendamos revisar periódicamente este documento para mantenerse



informado sobre posibles cambios. El uso continuado del Sitio tras la publicación de las modificaciones implicará la aceptación de las mismas.

¿CUÁNDO SE APLICAN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES?

Estos Términos y Condiciones se aplican a todas las ofertas, ventas y contratos relacionados con el suministro de productos que realicemos a través de nuestro sitio web, aplicaciones móviles, redes sociales o puntos de venta físicos. Al realizar una compra por cualquiera de estos medios, el usuario acepta expresamente estos Términos y Condiciones como parte del proceso de pedido. Cualquier excepción o modificación a lo aquí establecido solo será válida si contamos con nuestra conformidad expresa y por escrito.

EL CONTRATO Y SU FORMALIZACIÓN

Solo podrán realizar pedidos a través de nuestro sitio web, aplicaciones móviles, redes sociales o puntos de venta físicos aquellas personas que actúen en calidad de consumidores, y no como distribuidores. Los pedidos constituyen únicamente una oferta para celebrar un contrato de compraventa, el cual se considerará formalizado únicamente una vez efectuado el pago válido del pedido, lo que implica la aceptación de la oferta.

Hasta antes de realizar el pago, el usuario podrá cancelar o modificar su pedido. Para que un pago se considere válido, en el caso de pagos virtuales o transacciones bancarias, este no debe haber sido rechazado por la plataforma de pagos o la entidad financiera, ni haber sido cancelado posteriormente.

No estamos obligados a aceptar un pedido si el pago ha sido rechazado, si la transacción es considerada sospechosa bajo los criterios de SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) o si se detecta algún posible fraude. Nos reservamos el derecho, en todo momento, de verificar o rechazar un pedido por las razones anteriormente mencionadas.

DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. En caso de presentarse inconvenientes en el suministro o si algún artículo se encuentra agotado, procederemos a reembolsar íntegramente cualquier monto que usted haya pagado por dicho producto.

MEDIOS DE PAGO



ALAMARTTE COLLECTION ofrece diversos métodos de pago para garantizar su comodidad y seguridad:

- Transferencia directa a cuenta Bancolombia.
- Pagos en línea mediante PSE.
- Financiación flexible a través de ADDI.
- Tarjetas de crédito y débito (Visa, MasterCard, American Express).

Todos los pagos se procesan mediante plataformas certificadas y seguras, protegidas con cifrado SSL para salvaguardar su información financiera

POLÍTICA DE ENVÍOS

Envíos nacionales: Se realizan a través de Envía, Interrapidísimo, Coordinadora, Servientrega u otras empresas debidamente constituidas. El tiempo estimado de entrega es de 3 a 4 días hábiles.

Los pedidos nacionales realizados a partir del día viernes después de las 4:00 p.m., así como los efectuados los días sábado, domingo o festivos, serán procesados al siguiente día hábil.

Esta medida garantiza una correcta gestión y despacho de los pedidos conforme a los horarios operativos establecidos y se encuentra sujeta a las condiciones y tiempos de entrega definidos por cada empresa transportadora.

Costo fijo: \$17.000 COP.

El cliente recibirá una foto de la guía por correo electrónico o WhatsApp para el seguimiento del envío.

Envíos en Medellín y Área Metropolitana: Entregas disponibles el mismo día o al día siguiente mediante mensajería propia.

Los pedidos para Medellín y su área metropolitana, realizados a partir del día viernes después de las 4:00 p.m., así como los efectuados los días sábado, domingo o festivos, serán procesados al siguiente día hábil.

Costo fijo: \$17.000 COP.

Envíos internacionales: Se gestionan por medio de FedEx o DHL, con un tiempo estimado de entrega de 4 o 5 días hábiles en adelante. El costo del envío y el tiempo de entrega variará según el país de destino.



Los pedidos internacionales realizados a partir del día viernes después de las 4:00 p.m., así como los efectuados los días sábado, domingo o festivos, serán procesados al siguiente día hábil.

Esta medida garantiza una correcta gestión y despacho de los pedidos conforme a los horarios operativos establecidos y se encuentra sujeta a las condiciones y tiempos de entrega definidos por cada empresa transportadora.

El lugar de envío del pedido será la dirección señalada por el cliente. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde se debe realizar la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente para recibir su pedido, por lo que **ALAMARTTE COLLECTION** queda exonerada de cualquier responsabilidad al momento de la entrega, siempre y cuando la misma se haga en el domicilio registrado al momento de la compra; esto incluye cuando el pedido es entregado a guardas de seguridad, recepciones o porteros.

La empresa transportadora realizara un máximo de dos intentos de entrega de los productos adquiridos. En caso de que los intentos de entrega resulten infructuosos, retornarán los bienes a **ALAMARTTE COLLECTION** y se procederá a la devolución de los dineros consignados, salvo el valor del envío, sin ningún tipo de interés, retribución o suma adicional y sin importar la causa u origen que pueda tener la devolución.

Los gastos de transporte y de logística en los que se incurran por cambios y/o devoluciones serán asumidos por el cliente, salvo en aquellos casos en que **ALAMARTTE COLLECTION** ofrezca promociones o beneficios de envío gratuito.

POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTIAS Y REEMBOLSOS

ALAMARTTE COLLECTION ofrece prendas con diseños innovadores y confeccionadas bajo los más altos estándares de calidad. Para realizar un cambio voluntario o solicitar garantía, ten en cuenta las siguientes condiciones:

CAMBIOS VOLUNTARIOS

Puedes solicitar un cambio dentro de los 15 días calendario posteriores a la recepción de tu pedido.

Las prendas deben estar:

- En perfecto estado



- Con sus etiquetas originales
- En su empaque original

No se aceptan cambios ni devoluciones en los productos de uso personal, de salud o de higiene. Esto incluye, pero no se limita a:

- Panties
- Bodys y enterizos
- Tangas

CAMBIOS POR DEFECTOS DE LA PRENDA.

Solo se aceptan cambios por defectos de fabricación, previa evaluación del departamento de calidad.

Prendas en promoción o de colecciones anteriores:

- Se podrán cambiar únicamente por productos de la misma colección.
- Están sujetas a disponibilidad en el sitio web.
- Se recibirán por el valor vigente del producto.
- No aplican cambios por prendas de nuevas colecciones.

GARANTÍA

Las prendas cuentan con un período de 15 días calendario de garantía por defectos de fabricación, contados desde la fecha de compra.

No se considera garantía cuando el daño proviene de:

- Uso inadecuado
- Manipulación incorrecta
- Desgaste normal
- Lavado o secado inadecuado
- Rotos o daños en costuras por el uso

REEMBOLSO

Dispones de 15 días después de recibir el artículo para solicitar una devolución o reembolso.

El artículo debe estar en el mismo estado en que lo recibiste, sin usar, con las



etiquetas y en su embalaje original, así mismo, para que se admita su devolución, necesitarás el recibo o comprobante de compra.

No se aceptan cambios ni devoluciones en los productos de uso personal, de salud o de higiene. Esto incluye, pero no se limita a:

- Panties
- Bodys y enterizos
- Tangas

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y REEMBOLSOS.

Para iniciar un proceso de devolución, reembolso o cambio, por favor comunícate con nosotros al correo electrónico alamarttecollection@gmail.com, indicando tu intención de realizar el trámite y adjuntando fotografías claras de la prenda que desees devolver.

Una vez recibida tu solicitud, el Departamento de Calidad de **ALAMARTTE COLLECTION** dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles para revisar la información y fotografías enviadas.

Posteriormente, recibirás una notificación por correo electrónico informando si la devolución, reembolso o cambio ha sido aprobado.

Importante: No se recibirán prendas sin la aprobación previa del departamento de calidad.

Si tu solicitud es aprobada, te enviaremos las instrucciones detalladas para el envío del producto a la siguiente dirección: Carrera 43A #16 Sur - 47, Piso 13, Edificio Panalpina. El valor del envío a las instalaciones de **ALAMARTTE COLLECTION**, correrán por parte del cliente.

En caso de que se apruebe un reembolso, este se realizará automáticamente a tu método de pago original en un plazo máximo de 10 días hábiles después de la aprobación.

Ten en cuenta que el tiempo de procesamiento adicional puede variar según la entidad bancaria o emisora de la tarjeta de crédito.

Si han transcurrido más de 15 días hábiles desde la aprobación y no has recibido tu reembolso, por favor contáctanos nuevamente a alamarttecollection@gmail.com



Así mismo, no se aceptarán devoluciones de artículos en oferta o tarjetas de regalo.

NORMATIVIDAD APLICABLE

ALAMARTTE COLECCION es una marca que se preocupa por sus clientas, por lo cual, siempre da cumplimiento a lo ordenado por la ley 1480 de 2011 y normas concordantes.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos de este sitio web, incluyendo imágenes, textos, logotipos, nombres, diseños y estructuras, son propiedad de **ALAMARTTE COLLECTION** y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual colombianas e internacionales.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

ALAMARTTE COLLECTION no se hace responsable por:

- Interrupciones del sitio web por causas técnicas o de terceros.
- Daños derivados del uso inadecuado de nuestros productos.
- Retrasos atribuibles a empresas transportadoras externas.

ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES

Nos reservamos el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. La versión más reciente estará siempre publicada en nuestro sitio web.

DATOS DE NIÑOS

Nuestros Servicios no están dirigidos a menores de edad, por lo que no recopilamos intencionalmente información personal de niños. Si usted es padre, madre o tutor de un menor que nos haya proporcionado sus datos personales, puede comunicarse con nosotros mediante los canales de contacto indicados más adelante para solicitar la eliminación de dicha información.

A la fecha de entrada en vigor de esta Política de Privacidad, declaramos no tener conocimiento de que “compartamos” o “vendamos” información personal de menores de 16 años, según lo establecido en la legislación aplicable.

SEGURIDAD Y RETENCIÓN DE SU INFORMACIÓN

Tenga en cuenta que ningún sistema de seguridad es completamente infalible o impenetrable, por lo que no podemos garantizar una protección absoluta de la información. Asimismo, los datos que nos envíe podrían no estar totalmente seguros durante su transmisión, por lo que le recomendamos no utilizar canales inseguros para compartir información sensible o confidencial.

El período de conservación de su información personal dependerá de diversos factores, entre ellos: la necesidad de mantener su cuenta activa, la prestación de los Servicios, el cumplimiento de obligaciones legales, la resolución de disputas o la aplicación de contratos y políticas vigentes.

SUS DERECHOS

Dependiendo de su lugar de residencia, es posible que cuente con algunos o todos los derechos que se detallan a continuación en relación con su información personal. No obstante, dichos derechos no son absolutos y pueden aplicarse únicamente en determinadas circunstancias, lo que podría permitirnos rechazar su solicitud cuando así lo establezca la ley aplicable.

- **Derecho de acceso o conocimiento:** Puede solicitar acceder a la información personal que mantenemos sobre usted, así como conocer cómo la utilizamos y con quién la compartimos.
- **Derecho de eliminación:** Puede solicitar la eliminación de los datos personales que conservamos sobre usted.
- **Derecho de corrección:** Tiene la posibilidad de solicitar la corrección de cualquier información personal incorrecta o desactualizada.
- **Derecho de portabilidad:** En determinados casos, puede solicitar una copia de su información personal o su transferencia a un tercero, con ciertas excepciones.
- **Derecho a restringir el procesamiento:** Puede pedir que suspendamos o limitemos el tratamiento de su información personal en circunstancias específicas.
- **Derecho a revocar el consentimiento:** Si el tratamiento de su información se basa en su consentimiento, puede retirarlo en cualquier momento.



- **Derecho de apelación:** Si rechazamos una solicitud suya, puede apelar nuestra decisión respondiendo directamente a la notificación de denegación.
- **Gestión de preferencias de comunicación:** Puede optar por no recibir correos electrónicos promocionales en cualquier momento mediante el enlace de cancelación incluido en nuestros mensajes. Sin embargo, es posible que continuemos enviándole comunicaciones no promocionales, como las relacionadas con su cuenta o sus pedidos.

Usted puede ejercer cualquiera de estos derechos a través de los medios indicados en nuestro Sitio o contactándonos mediante la información de contacto proporcionada más adelante.

El ejercicio de sus derechos no implicará ningún tipo de discriminación. Para procesar su solicitud, es posible que necesitemos verificar su identidad, por ejemplo, mediante su dirección de correo electrónico o la información de su cuenta. Según lo permitido por la ley, también puede designar a un agente autorizado para ejercer estos derechos en su nombre; en tal caso, requeriremos pruebas que acrediten dicha autorización, además de la verificación directa de su identidad.

Nos comprometemos a responder a su solicitud de manera oportuna, conforme a los plazos y procedimientos establecidos por la legislación vigente.

RECLAMACIONES

Si tiene alguna reclamación sobre cómo procesamos su información personal, póngase en contacto con nosotros a través de los detalles de contacto que se proporcionan a continuación. Si no está satisfecho con la respuesta que hemos proporcionado a su reclamación, dependiendo de dónde viva, puede tener derecho a apelar nuestra decisión poniéndose en contacto con nosotros a través de los detalles de contacto que se indican a continuación, o bien a presentar su reclamación ante la autoridad local competente en materia de protección de datos.

USUARIOS INTERNACIONALES

Tenga en cuenta que podemos transferir, almacenar y procesar su información personal fuera del país en el que vive. Su información personal también se procesará con personal y proveedores de servicios externos y socios de dichos países.