TORUMMA.

TORUMMA.COM/DATOS

Política de Tratamiento de Datos Personales

IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S. · NIT 901.599.962-1 · Versión del 6 de noviembre de 2026 · entra en vigencia el día en que TORUMMA la publique en torumma.com

1 · Quién es el responsable de tus datos

IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S., sociedad comercial colombiana que opera bajo la marca **TORUMMA**, es la responsable del tratamiento de tus datos personales.

Razón social	IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S.
Sigla	IMPERFECTO S.A.S.
Marca comercial	TORUMMA
NIT	901.599.962-1
Matrícula mercantil	03537085, Cámara de Comercio de Bogotá
Domicilio	Bogotá D.C., Colombia
Dirección de notificaciones	Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C.
Correo para asuntos de datos personales	servicioalcliente@torumma.com
Teléfono y WhatsApp	312 376 0003
Sitio web	torumma.com

Área responsable. La atención de peticiones, consultas y reclamos sobre datos personales está a cargo de la **Gerencia General**, en la dirección, el correo y el teléfono de arriba, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., en días hábiles

2 · Qué significan las palabras de esta política

Estas definiciones son las del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

Palabra	Qué quiere decir
Titular	Tú. La persona natural a quien pertenecen los datos objeto de tratamiento.
Dato personal	Cualquier información que se pueda asociar a ti: tu nombre, tu correo, tu dirección, lo que compras.
Dato sensible	Son los datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como los relacionados con la salud, la vida sexual, el origen étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas y los datos biométricos.
Tratamiento	Cualquier operación que hagamos con tus datos: recogerlos, guardarlos, usarlos, compartirlos o borrarlos.
Autorización	Tu permiso previo, expreso e informado para que tratemos tus datos.
Responsable	Quien decide para qué se usan los datos. En este caso, TORUMMA.
Encargado	Quien trata los datos por cuenta nuestra, siguiendo nuestras instrucciones y esta política. Por ejemplo, la empresa que aloja la plataforma web de TORUMMA.
Aviso de privacidad	Comunicación verbal o escrita realizada por el Responsable del tratamiento de datos personales al Titular de los datos. A través de esta comunicación, se le informa al Titular acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a estas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

3 · Qué datos recolectamos y para qué

Solo pedimos lo que necesitamos para prestarte el servicio. Si un dato no sirve para entregarte tu mercado, hacerte sugerencias de compra a la medida de tus necesidades y preferencias, enviarte información útil sobre tu compra, atender un reclamo o cumplir una obligación legal, no lo pedimos.

3.1 · Datos necesarios para la prestación del servicio

Momento	Qué recogemos	Para qué
Lista de espera, si no hay cupo o si tu dirección está fuera de la zona	Nombre, correo electrónico y barrio	Escribirte en orden de llegada cuando haya cupo o cuando lleguemos a tu zona
Creación de la cuenta	Nombre, correo, número de celular y contraseña	Crear tu cuenta, enviarte tu código de bienvenida, permitirte comprar y comunicarte el estado de tus pedidos por correo, WhatsApp o llamada
Comunicaciones (opcional)	Tu correo y tu número de WhatsApp, y tu fecha de cumpleaños si quieres darla	Solo si lo autorizas: enviarte publicidad, promociones, recetas, novedades y beneficios, incluido un descuento en el mes de tu cumpleaños, por el canal que elegiste
Antes de ver el mercado	Tu zona de entrega: la tomamos de la dirección que escribes o, solo si das permiso en tu navegador, de tu ubicación aproximada en ese momento	Mostrarte los productos y los precios de tu zona. La ubicación del navegador no la guardamos: solo la usamos para saber en qué zona estás
Primer pedido	Dirección de entrega, indicaciones de acceso, barrio, datos de contacto de portería si aplica	Entregarte el mercado en la dirección que definas

Momento	Qué recogemos	Para qué
Entrega	Una fotografía del pedido en el lugar de entrega y, si se pide, la firma de quien recibe	Dejar constancia de que tu pedido llegó
Pago	Nombre del titular del medio de pago y lo que devuelve la pasarela: el identificador, la franquicia, los cuatro últimos dígitos y la fecha de vencimiento	Cobrar tus pedidos por débito automático. TORUMMA no tiene acceso al número de tu tarjeta ni a su código de seguridad y no los guarda: esa información la custodia Wompi, la pasarela de pagos, a la que también le aplica su propia política de protección de datos personales
Uso del servicio	Qué compra, cuándo, con qué frecuencia, si salta semanas	Organizar y analizar tu historial de compras para hacerte sugerencias y mejorar el servicio
Reclamos	Lo que nos cuentes, tus datos de contacto, las fotos que envíes y cómo se resolvió tu solicitud	Dar respuesta a tus solicitudes y reclamos y dejar constancia de ellos
Planificador de mercado (opcional)	Número de personas del hogar por rango de edad, comidas, gustos, preferencias y exclusiones	Sugerirte un mercado para tu hogar
Planificador · datos sensibles (opcional y separado)	Embarazo o lactancia, alergias e intolerancias, condiciones de salud declaradas	**Ajustar el mercado sugerido a lo que nos contaste. Ver el capítulo 4**
Navegación	Cookies e identificadores en línea	Ver el capítulo 10

3.2 · Para qué usamos tus datos · las finalidades

1. Crear, mantener y atender tu suscripción.

2. Alistar, despachar y entregarte tus compras.
3. Realizar los cobros y gestionar el pago.
4. Atender consultas, reclamos, devoluciones y garantías.
5. Cumplir obligaciones contables, tributarias y de conservación documental.

1. Comunicarte el estado de tus pedidos y los avisos del servicio, por correo electrónico, WhatsApp, llamada o en tu cuenta.

1. Mejorar el servicio y la atención.
2. Administrar el plan de puntos: calcular tus puntos y tu nivel con tu historial de pedidos, registrar lo que cambias y los charms que tienes, y saber quién te invitó con su enlace de Pásalo. Para Pásalo no te pedimos datos de otras personas: tú compartes tu enlace.
3. Usar tus calificaciones y comentarios sobre tu mercado, los productos y la página para mejorarlos. No los publicamos con tu nombre.

1. **Solo si lo autorizas por separado:** enviarte publicidad, promociones, recetas, novedades y beneficios de TORUMMA, incluido un descuento en el mes de tu cumpleaños, por correo electrónico o por WhatsApp, según el canal que hayas elegido.

1. **Solo si lo autorizas por separado y de forma explícita:** ajustar la sugerencia del planificador con tus datos de salud. La sugerencia parte de la recomendación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de comer al menos 400 gramos de frutas y verduras al día (ver la recomendación), y los ajustes por condición de salud solo se publican cuando un nutricionista dietista con tarjeta profesional los haya revisado y firmado.

Lo que NO hacemos con tus datos:

- **No los vendemos.** A nadie, nunca, por ningún precio.
- **No usamos tus datos de salud para publicidad** sin tu autorización previa, expresa y separada.

4 · Los datos sensibles

Un dato sensible es el que puede usarse para discriminarte. Los tuyos, en nuestro caso, son los de salud: embarazo, lactancia, alergias, intolerancias y condiciones que declares en el planificador de mercado. Estos datos no son requeridos para hacer compras: solo si quieres recibir sugerencias a tu medida puedes darnos esta información.

Estas cuatro reglas se cumplen siempre, sin excepción:

Una · NO estás obligado a dárnoslos. El artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 establece que solo podremos tratar tu dato sensible cuando lo autorices expresamente y, en este caso, ese dato será tratado exclusivamente para los fines que te informamos. Para comprar no necesitas dar

ningún dato sensible: esta opción solo aplica si quieres contarnos alguna condición específica para que tu mercado se ajuste a tus preferencias y necesidades.

Dos · Te pedimos permiso ANTES de preguntarte, no después. El consentimiento para datos de salud es **separado** del resto, **explícito** y **previo**.

Tres • Los usamos solo para lo que autorizaste. Con ellos ajustamos el mercado sugerido y dejamos por fuera los alimentos que no te convienen según lo que nos contaste. No los usamos para fijar precios, y no los usamos para publicidad sin tu autorización previa, expresa y separada.

Además de los datos de salud, para prestarte el servicio te pedimos estos datos comunes, que no son sensibles y que están en la tabla del capítulo 3.1:

- Tu nombre.
- La dirección de entrega de los productos que compre.
- Una fotografía del pedido en el lugar de entrega, como constancia; también podemos pedir la firma de quien recibe, que no tiene que ser quien compró.
- Tu correo electrónico, tu número de celular y WhatsApp, para comunicarte el estado de tu compra, las fechas de entrega, la información de los productos y avisos sobre tu cuenta.
- Tu fecha de cumpleaños, solo si quieres darla, para darte un descuento en el mes de tu cumpleaños si autorizaste las comunicaciones comerciales.

Cuatro · Puedes borrarlos cuando quieras. Desde tu perfil puedes cambiar o borrar los datos de salud que nos hayas dado. Si quieres que eliminemos todos tus datos y tu cuenta, escríbenos a servicioalcliente@torumma.com.

Y una advertencia. El planificador de mercado **no es consejo nutricional ni médico**.

Menores de edad. El artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 prohíbe tratar datos de niños, niñas y adolescentes salvo los de naturaleza pública. **El servicio está dirigido a mayores de edad** y no pedimos ni tratamos deliberadamente datos de menores. Si detectamos que una cuenta corresponde a un menor, la suspendemos y suprimimos los datos.

5 · Tus derechos

Como titular de tus datos, la ley te da estos derechos y nosotros te los garantizamos:

a. Conocer. Saber qué datos tuyos tenemos, gratis y cuando quieras. **b. Actualizar y rectificar.** Corregir lo que esté mal, incompleto o desactualizado. **c. Suprimir.** Pedir que borremos tus datos, salvo que una ley o un contrato nos obligue a conservarlos. **d. Pedir prueba de tu autorización.** Que te mostremos cuándo y cómo nos diste permiso. **e. Ser informado del uso.** Que te contemos qué hemos hecho con tus datos. **f. Revocar la autorización.** Retirarnos el

permiso en cualquier momento. **g. Presentar quejas y reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.** Es la autoridad que nos vigila, y puedes acudir a ella si crees que incumplimos. **h. Acceder gratuitamente** a tus datos.

No te cobramos por ejercer ninguno de estos derechos.

6 · Cómo ejercer tus derechos · el procedimiento

6.1 · Por dónde

Correo electrónico: servicioalcliente@torumma.com, el canal principal y el que te recomendamos. WhatsApp: 312 376 0003. **Por escrito:** Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C. **Desde tu cuenta:** en la sección «Mis datos» puedes consultar, corregir y descargar tus datos.

Si nos escribes por otro canal, como una llamada o nuestras redes sociales, registramos tu solicitud con la fecha en que la recibimos y la tramitamos igual.

6.2 · Consultas

Una consulta es cuando quieres saber qué datos tuyos tenemos.

- La respondemos en un máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde que recibimos la consulta.
- Si no alcanzamos, te lo decimos antes de que se venza ese término, te explicamos por qué y te damos la fecha en que responderemos, que **no puede pasar de cinco (5) días hábiles** más.

6.3 · Reclamos

Un reclamo es cuando quieres que corrijamos, actualicemos o borremos alguno de tus datos, o cuando crees que estamos incumpliendo con la política de protección de datos personales.

Qué debe contener tu reclamo: 1. Tu identificación. 2. La descripción precisa de lo que pasó. 3. Una dirección física o electrónica donde notificarte nuestra decisión. 4. Los documentos que quieras hacer valer.

Cómo lo tramitamos, paso por paso:

Paso	Plazo
Si el reclamo está incompleto, te pedimos que lo completes	dentro de los **5 días** siguientes
Si pasan **2 meses** sin que nos responda, entendemos que desistió	–

Paso	Plazo
Si el reclamo no nos corresponde, lo trasladamos a quien deba resolverlo y te lo avisamos	máximo **2 días hábiles**
Marcamos tu dato con la leyenda **«reclamo en trámite»** y el motivo	máximo **2 días hábiles**
Te respondemos	máximo **quince (15) días hábiles** desde el día siguiente al recibo
Si no alcanzamos a darte respuesta, te informamos esta situación antes del vencimiento con los motivos del retraso y te informaremos la nueva fecha	máximo **8 días hábiles** más

La leyenda «reclamo en trámite» se mantiene hasta que el reclamo quede decidido.

6.4 · Revocar la autorización y pedir la supresión

Puedes revocar tu autorización **total o parcialmente**. Parcialmente quiere decir, por ejemplo, que puedes pedirnos que dejemos de enviarte correos comerciales pero sigamos entregándote tus compras.

Se tramita como un reclamo, con los mismos plazos.

Cuándo NO procede la supresión: cuando tengamos un deber legal o contractual de conservar el dato. Por ejemplo, la ley nos obliga a guardar los soportes de las ventas por razones contables y tributarias. En ese caso te lo explicamos y te decimos hasta cuándo.

6.5 · Antes de acudir a la Superintendencia

El artículo 16 de la Ley 1581 de 2012 exige que primero presentes tu reclamo ante nosotros y agotes ese trámite.

7 · Cuánto tiempo guardamos tus datos

El principio es simple: solo mientras haga falta.

Dato	Cuánto lo guardamos	Por qué
Cuenta y datos de contacto	Mientras sea usuario activo, y **12 meses más**	

Dato	Cuánto lo guardamos	Por qué
Correo de la lista de espera, sin compra	**24 meses** desde el registro, o hasta que pida la supresión	
Historial de pedidos y soportes de venta	Lo que exija la ley comercial y tributaria	
Datos de salud del planificador	Hasta que los borres o revoques el consentimiento	
Fecha de cumpleaños	Hasta que la borres, retires la autorización o cierres tu cuenta	
Reclamos y su resolución	**5 años** desde el cierre	Para poder probar cómo se resolvió
Autorizaciones	Mientras dure el tratamiento y **5 años** más	

Cuando se vence el plazo, borramos o anonimizamos. Anonimizar quiere decir romper el vínculo entre el dato y tú, de forma que ya no se pueda saber que era tuyo. Estos datos no volverán a ser usados por TORUMMA.

8 · Con quién compartimos tus datos

Con nadie que no aparezca en esta tabla. Y con cada uno tenemos –o tendremos antes de compartir el primer dato– un contrato que lo obliga a tratar tus datos solo como nosotros le indiquemos.

Quién	Qué datos recibe	Para qué
En Bogotá, el operador logístico que recoge tu pedido en nuestra bodega y te lo entrega	Tu nombre, la dirección de entrega con sus indicaciones y tu número de celular (o el nombre y el celular de quien recibe, si los diste)	Entregarte tu pedido y llamarte si hace falta al entregar

Quién	Qué datos recibe	Para qué
En la Sabana, el comercio aliado que arma y entrega tu pedido	Tu nombre, la dirección de entrega con sus indicaciones y tu número de celular (o el nombre y el celular de quien recibe, si los diste)	Armar y entregarte tu pedido y llamarte si hace falta al entregar
Wompi, la pasarela de pagos	Tu nombre, tu correo y los datos del medio de pago, que le entregas directamente	Procesar los cobros
La empresa que aloja nuestra plataforma web	Los datos de tu cuenta y de tus pedidos, que se guardan en sus servidores	Que el sitio y la plataforma funcionen
El servicio de correo electrónico	Tu nombre y tu correo	Enviarte los avisos de tu pedido y, si lo autorizaste, recetas y novedades
WhatsApp (Meta Platforms)	Tu número y los mensajes que intercambiemos	Atenderte, comunicarte el estado de tus pedidos y, si lo autorizaste, enviarte publicidad
Meta Platforms (Facebook e Instagram), solo si aceptas las cookies de publicidad	Los identificadores de tu navegador y lo que haces en nuestro sitio	Saber si un anuncio llevó a alguien a suscribirse y mostrar nuestros anuncios
Google (Google Analytics), solo si aceptas las cookies de medición	Los identificadores de tu navegador y las páginas que visitas	Contar las visitas y entender en qué paso del registro la gente se queda atascada

Podemos entregar tus datos a las autoridades que nos los pidan en ejercicio de sus funciones o por orden judicial, y a ti o a quien autorices.

Quien te entrega el pedido –en Bogotá, el operador logístico; en la Sabana, el comercio aliado– recibe solo tu nombre, tu dirección de entrega con sus indicaciones y tu número de celular, y

los usa únicamente para entregarte el pedido y contactarte si hace falta al entregar. Actúa como encargado del tratamiento: trata tus datos por cuenta de TORUMMA, con un contrato que le prohíbe usarlos para cualquier otro fin, compartirlos con terceros o conservarlos después de la entrega, salvo la constancia de entrega (artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, hoy artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015). El fruver que arma los pedidos de Bogotá no recibe ningún dato tuyo: solo ve el código del pedido, la zona y los productos.

Transferencias internacionales. El alojamiento de la plataforma, el correo electrónico, WhatsApp, Meta y Google pueden guardar tus datos en servidores fuera de Colombia. En esos casos cumplimos el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y verificamos que el país o el proveedor ofrezcan un nivel adecuado de protección de datos.

9 · Cómo protegemos tus datos

Aplicamos medidas técnicas, humanas y administrativas proporcionales al tamaño de la operación:

Técnicas. Conexión cifrada en todo el sitio. Contraseñas guardadas con función de derivación, nunca en texto plano. **No guardamos números de tarjeta.** Copias de respaldo cifradas. Acceso a la base de datos solo desde cuentas nominadas.

Humanas. Solo accede a los datos quien los necesita para su trabajo. Todo el que accede firma compromiso de confidencialidad, que sigue vigente después de terminar la relación.

Administrativas. Registro de quién accede a qué. Revisión periódica de permisos.

Si ocurre un incidente de seguridad que afecte tus datos, te lo informaremos a ti y a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a que lo detectemos.

10 · Cookies

El uso de cookies e identificadores en línea se explica en este capítulo. **El banner de cookies aparece antes de instalar cualquier cookie que no sea estrictamente necesaria, y permite rechazar con la misma facilidad con que permite aceptar.**

10.1. Qué es una cookie, en palabras simples

Una cookie es un **archivo** que el sitio web guarda en tu navegador cuando lo visitas. La próxima vez que vuelvas, el sitio lee ese archivo y «se acuerda» de algo: que ya iniciaste sesión, qué pusiste en el carrito, en qué idioma prefieres ver la página.

Algunas cookies son imprescindibles para que el sitio funcione. Otras existen para medir, recordar preferencias o mostrar publicidad. **Este capítulo te dice cuáles usamos, para qué, y cómo decides tú.**

Cuando decimos «cookies» nos referimos también a las **tecnologías similares**: almacenamiento local del navegador, píxeles de seguimiento, identificadores de dispositivo y etiquetas de medición. La regla es la misma para todas.

10.2. Qué cookies usamos

Estrictamente necesarias · no requieren tu permiso

Sin estas el sitio no funciona. No se pueden desactivar y no las usamos para medir ni para publicidad.

Para qué	Qué guarda	Cuánto dura
Mantener tu sesión iniciada	Un identificador de sesión	Hasta que cierre sesión o el navegador
Recordar tu carrito	El contenido del pedido en borrador	Hasta 30 días
Seguridad y prevención de fraude	Un token que evita suplantación de formularios	La sesión
Recordar tu decisión sobre cookies	Qué categorías aceptó y cuándo	6 meses
Recordar la zona de entrega que escogiste, para mostrarte sus precios	La zona (no tu dirección ni tu ubicación)	La sesión
Balanceo y funcionamiento del servidor	Un identificador técnico	La sesión

La cookie que guarda tu decisión sobre cookies es necesaria por definición: sin ella tendríamos que volver a preguntarte en cada página, y eso no sería respetar tu decisión sino ignorarla.

De preferencias · requieren tu permiso

Para qué	Cuánto dura
Recordar tu dirección de entrega preferida	12 meses
Recordar tu día de entrega habitual	12 meses
Recordar si ya vio un aviso o un tutorial	12 meses

De medición · requieren tu permiso

Para qué	Cuánto dura
Contar cuántas personas visitan el sitio y qué páginas ven	14 meses
Entender en qué paso del registro la gente se queda atascada	14 meses
Medir la velocidad de carga y detectar errores	14 meses

Lo que hacemos con esto: arreglar lo que no funciona. **Lo que no hacemos:** identificar qué persona concreta hizo qué. La medición se analiza agregada.

De publicidad · requieren tu permiso

Para qué	Cuánto dura
Saber si un anuncio llevó a alguien a suscribirse	90 días
Evitar mostrarte un anuncio de captación si ya eres cliente	90 días
Construir audiencias similares a nuestros clientes en plataformas de publicidad	90 días

Estas son las que más importan y por eso van con la advertencia más clara. Si las rechazas, seguirás viendo publicidad en internet; simplemente no estará basada en tu navegación por nuestro sitio.

No usamos datos de salud del planificador para publicidad sin tu autorización previa, expresa y separada, con banner o sin banner.

10.3. Cómo controlar las cookies desde tu navegador

Además de nuestro panel, puedes borrar y bloquear cookies desde la configuración de tu navegador. Cada navegador lo tiene en un sitio distinto, normalmente bajo «Privacidad y seguridad».

Ten en cuenta que si bloqueas todas las cookies en el navegador, incluidas las estrictamente necesarias, no podrás iniciar sesión ni mantener tu carrito.

10.4. Transferencias y proveedores

Si las aceptas, algunas cookies de medición y de publicidad las instalan proveedores que pueden estar fuera de Colombia. Antes de activar cada uno lo agregamos a la tabla del capítulo 8, con su país, y cumplimos el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 sobre transferencia internacional de datos.

10.5. Tus derechos

Los identificadores que las cookies guardan son datos personales cuando permiten asociarlos a ti. Por eso **te aplican todos los derechos** del capítulo 5: conocer, actualizar, rectificar, suprimir, pedir prueba de la autorización y revocarla.

Se ejercen escribiendo a **servicioalcliente@torumma.com**.

11 · Vigencia y cambios

Fecha de entrada en vigencia: versión del 6 de noviembre de 2026; entra en vigencia el día en que TORUMMA la publique en torumma.com. Vigencia de las bases **de datos:** las bases de datos de la sociedad tendrán la vigencia necesaria para cumplir las finalidades del capítulo 3.2, dentro de los plazos de conservación del capítulo 7.

Esta versión, del 6 de noviembre de 2026, incluye la operación con dos proveedores (Bogotá y la Sabana) y los precios por zona.

Si cambiamos esta política, publicaremos la versión nueva en torumma.com/datos con su fecha, y te lo avisaremos por correo antes de que empiece a aplicar. **Si el cambio afecta la finalidad del tratamiento, te pediremos una autorización nueva:** no damos por hecho que un permiso anterior cubra un uso distinto.

Las versiones anteriores quedan consultables en la misma dirección, para que puedas ver qué autorizaste y cuándo.

Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C. · servicioalcliente@torumma.com · WhatsApp 312 376 0003

Términos y Condiciones · Aviso de Privacidad · Peticiones, quejas y reclamos · Devoluciones y garantías · Descargo del planificador