

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

- Objetivo:** Proteger la información personal de nuestros usuarios, garantizando su manejo seguro y transparente, cumpliendo con las leyes aplicables y permitiendo a los usuarios controlar su información.
- Alcance:** La política de privacidad se aplica a todos los usuarios de nuestra aplicación de servicios de hospedaje y cuidado de mascotas, abarcando la recopilación, uso, almacenamiento, y protección de datos personales. Cubre métodos de recopilación, propósitos del uso de datos, almacenamiento seguro, derechos de los usuarios, y procedimientos para compartir información con terceros, garantizando la seguridad y privacidad de la información bajo las leyes aplicables. También establece cómo se revisa y actualiza la política, y proporciona información de contacto para soporte relacionado con la privacidad.
- Responsables:** Dep. Jurídico y Dirección de TI.

4. Introducción:

En TERQUE entendemos que los datos personales son importantes para cada persona y para toda nuestra comunidad, por esta razón hacemos uso responsable de la información personal de cada persona que nos confía y le permitimos sentirse segura y en confianza en nuestra red. Esta política de datos personales forma parte de los Términos y Condiciones Generales de TERQUE. Prestar tu conocimiento voluntario, expreso a esta política es un requisito esencial para cualquier tipo de interacción con TERQUE y sus usuarios en Colombia. Ten presente que cuando te registras en nuestro portal, se genera un usuario que te permitirá operar dentro de la red TERQUE.

5. Contenido:

5.1. ¿Quién será el responsable de tratar tu información personal?

SPIDER SECURITY S.A.S identificada con el NIT 901.038.813-4 y con correo electrónico Info@spidersecurity.co (Propietaria de la marca TERQUE) es responsable del tratamiento de los datos de los usuarios y de los visitantes de sus plataformas.

El responsable del tratamiento es quien decide sobre el tratamiento de los datos personales. Para ello determina los fines o usos para los que se utilizará la información personal y los medios que serán utilizados para ese tratamiento.

5.2. ¿Qué tipo de datos recolectamos y tratamos?

Terque.com recolecta tu información personal para que puedas disfrutar de nuestros servicios. En ocasiones la información la facilitas tú mismo, al registrarte o al proveer información cuando utilizas alguno de nuestros servicios. En otros los recolectamos automáticamente,

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

como cuando navegas por nuestras páginas o; utilizas nuestros servicios. También podemos recolectar información acerca tuyo de otras fuentes confiables.

No tienes la obligación de proporcionarnos la información personal que se muestra a continuación, sin embargo, este es un requisito esencial para poder contratar y/o tener cualquier tipo de relación con Terque.com y, si no proporcionas esta información, no podremos brindarte nuestros servicios o nuestra capacidad para hacerlo puede verse significativamente obstaculizada. La inexactitud o falsedad de los datos personales que proporcionas podría causar la suspensión de los servicios. Asimismo, Terque.com podrá suspender o inhabilitar definitivamente a aquellos usuarios que violen esta Declaración de Privacidad. Estos son los tipos de datos que podríamos recolectar:

- a) Información que nos proporcionas directamente al registrarte o utilizar nuestros servicios
- b) Apodo o seudónimo para operar en las plataformas de Terque.com,
- c) Nombre, imagen personal (foto personal o foto del documento),
- d) Número de documento o identificación válida,
- e) Información de contacto (como número de teléfono, domicilio, dirección de correo electrónico), datos de cuenta bancaria, Información y medios de pago.

Información que recopilamos de manera automática, ya sea que te encuentres registrado o no:

- f) Información de los dispositivos o computadoras desde los que accedes a la plataforma de Terque.com y otros datos capturados automáticamente (como el tipo o versión del navegador o del sistema operativo, configuraciones, información sobre algunas de las aplicaciones descargadas y parámetros).
- g) Dirección IP de internet que utilizas al conectarte a nuestros servicios o al navegar nuestros sitios web.
- h) Cierta información sobre la actividad de los usuarios y visitantes dentro de nuestro sitio web y las apps. Como, por ejemplo, la URL de la que provienen o a qué URL acceden seguidamente (estén o no en nuestro sitio web). También las páginas visitadas, las interacciones con dichas páginas, las búsquedas realizadas, las publicaciones, compras o ventas, calificaciones y réplicas ingresadas, reclamos realizados y recibidos, mensajes en los foros, entre otra información podrá ser almacenada y retenida.
- I) Información sobre tu ubicación (geolocalización), que puede ser utilizada para ofrecerte descuentos, retiro de servicios, localizar comercios con QR habilitado para el pago, por parte de Terque.com o sus aliados.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

J) Listas de contactos de los dispositivos móviles utilizados por los usuarios, para proveer distintos servicios, como envío de dinero entre cuentas.

k) Vinculaciones entre cuentas y usuarios, con motivo de acciones de prevención del fraude. Datos para gestión de reclamos y juicios (información para la elaboración de documentos, antecedentes y estrategias).

Si no te registraste ni accediste a través de tu Cuenta Personal, Terque.com solamente recolectará y almacenará, además de la información indicada en este punto, tus números de teléfono celulares, tu dirección de e-mail y correos electrónicos enviados.

5.3. ¿Y para qué tomamos esta información personal?

La recolección y tratamiento de tu información personal nos permite prestarte un excelente servicio para que puedas realizar operaciones de forma rápida y segura y ofrecerte funcionalidades que se adaptan mejor a tus necesidades. Salvo en aquellos casos en los que la normativa aplicable lo prohíba, Terque.com podrá utilizar tu información personal para las siguientes finalidades:

Contactarte para entregar información sobre los casos que abres o ayuda que ofrecen las empresas para solucionar tus casos.

- Identificarte y contactarte.
- Registrarte en nuestros sistemas.
- Verificar tu identidad en cumplimiento de exigencias legales.
- Validar, actualizar y corregir tu información.
- Brindarte los servicios, servicios y/o beneficios que solicitas o contratas con nosotros.
- Facilitarte entrar en contacto directo con los cuidadores/usuarios.
- Elaborar y mantener un registro de las operaciones que realices, así como informarte acerca de las mismas y darle seguimiento correspondiente.
- Si tenemos algún problema con tus pagos o con la plataforma que gestiona los mismos.
- Atender tus comentarios, quejas y sugerencias, así como brindarte soporte.

Consultar y reportar datos positivos y negativos en las centrales de riesgos crediticios, realizar labores de verificación de riesgo comercial y/o de crédito, analizar la viabilidad de celebrar o mantener una relación comercial y elaborar perfiles con fines de análisis crediticio. Cobranza judicial y/o extrajudicial.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

Posibilitarte la participación en concursos, subastas o sorteos, en caso de realizarlos y de que te sean aplicables, así como notificarte si resultaras ganador, lo anterior siempre en cumplimiento a la normativa aplicable a sorteos y concursos. Contribuir a la seguridad de las relaciones, comunicaciones y transacciones entre los usuarios de nuestra plataforma. Elaborar un sistema de reputación de usuarios y de empresas, para beneficio de los consumidores.

Mejorar nuestros servicios, desarrollar nuevos y ofrecerte una mejor experiencia con las plataformas de Terque.com. Desarrollar estudios internos y estadísticos sobre tus intereses y comportamientos, para ofrecerte mejores servicios y servicios. Elaborar perfiles mediante el análisis de diversas variables, como la conducta o interacciones dentro de la plataforma, preferencias, intereses, historial de transacciones, comportamiento y ubicación, entre otros, para mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, noticias sobre las mejores o peores empresas, las quejas que más se publican en nuestra plataforma, los usuarios que más reportan transacciones y en general todo tipo de análisis que resulte desde las transacciones que se llevan dentro de la red Terque.com. Ofrecerte servicios y funcionalidades que se adecuen a tus necesidades para brindarte una mejor experiencia. Mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales y analizar las páginas visitadas, las búsquedas realizadas por los usuarios, para mejorar nuestra oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, su presentación y servicios.

Capacitar a consultoras o consultores independientes para mejorar su propuesta de servicios a los usuarios de Terque.com. Brindarte información a través de diferentes canales (por correo electrónico, mensajes cortos de texto (SMS), mensajes push, llamada telefónica o cualquier otro medio) sobre mejoras o nuevas funciones o servicios de la plataforma. Buscar tu fidelización mediante un programa de beneficios.

Permitir a terceros, mediante el uso de APIs públicas, construir aplicaciones que empleen contenidos de la plataforma e interactúen con ella para facilitar, mejorar y/o potenciar su uso y sus funcionalidades y de los servicios en general prestados por Terque.com. Cumplir con la normativa que le sea aplicable a Terque.com en general.

Cumplimiento de requerimientos informativos de autoridades administrativas o judiciales competentes.

Suministrar información de usuarios a entidades gubernamentales con acuerdos de colaboración para el cumplimiento de sus competencias.

Detectar y prevenir fraudes, abusos y delitos relacionados para proteger la seguridad de nuestros usuarios y la sustentabilidad de las plataformas.

Proteger derechos de usuarios, de terceros o propios de Terque.com.

Defender los derechos, activos tangibles e intangibles de Terque.com.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

Permitir que otros usuarios o terceros puedan hacer valer sus derechos.

Colaborar con los titulares de propiedad intelectual en el ejercicio de sus derechos.

Colaborar con la protección de los derechos de propiedad intelectual o industrial, propios o de terceros, investigaciones de violación de marcas y patentes, así como falsificaciones.

Colaborar con las entidades que intervengan en la resolución de disputas.

Colaborar con entidades privadas que representen intereses colectivos con acuerdo de colaboración, para facilitar la resolución de las disputas.

Efectuar anuncios y contactos publicitarios y promocionales.

Efectuar todo tipo de actividades de mercadotecnia, publicidad, prospección comercial y/o estudios de mercado.

Algunas de estas finalidades descritas podrían no ser aplicables en cuanto no utilices el servicio asociado a dichas finalidades.

Terque.com mantendrá tu Información Personal durante el plazo que sea necesario para cumplir con los fines para los cuales fueron recolectados.

5.4. ¿Se comparte mi información personal y cómo se hace?

El resguardo de tu privacidad es muy importante para Terque.com Por ello no vendemos ni comercializamos información que identifique a nuestros usuarios. Tampoco compartimos o transferimos de ningún otro modo tu información personal a terceros, salvo de la manera indicada a continuación:

Terque.com podrá ceder, transmitir y/o transferir tu Información Personal a:

"Proveedores de Servicios": los proveedores de servicios o empresas de terceros que contratamos para que actúen en nombre de Terque.com para que presten un servicio siguiendo nuestras instrucciones y de conformidad a lo establecido en esta Declaración de Privacidad, para contribuir a mejorar o facilitar las operaciones a través de nuestra plataforma, como:

a) medios de comunicación o cualquier empresa interesada para hacer analítica de datos respecto a comportamiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

(b) Entidades de vigilancia y control del estado para ejercer su propia vigilancia sobre las empresas que más recaen reclamos y la forma en que son resueltos.

c) proveedores de sistemas informáticos, proveedores de servicios en la nube, proveedores de bases de datos, y proveedores de servicios tecnológicos en general.

d) call centers o centros de atención al cliente.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

e) empresas que manejen programas de fidelidad o lealtad, para otorgarte beneficios.

f) agencias de publicidad o marketing.

g) análisis de datos

h) agencias de cobranzas.

Estos Proveedores de Servicios sólo acceden a la información estrictamente necesaria para prestar los servicios acordados y no pueden usarlos para finalidades distintas a las que les encomiende Terque.com.

"Aliados comerciales": empresas con actividades financieras o comerciales con las que Terque.com tenga una relación de colaboración o alianza, con la finalidad de ofrecerte promociones, servicios y servicios de dichas empresas o de marca compartida. En estos casos, Terque.com vela siempre porque se cumplan estándares de confidencialidad y seguridad, mediante la firma de acuerdos o convenios cuyo objeto sea la privacidad de los datos personales de nuestros usuarios y el cumplimiento de la legislación aplicable.

"Contraparte en la transacción": otros usuarios de las plataformas de Terque.com, en las condiciones previstas, con la finalidad de poner al usuario reclamante en contacto con las empresas o viceversa.

"Autoridades públicas": las autoridades administrativas y judiciales que en ejercicio de su competencia requieran información, aunque no exista una orden ni una citación ejecutiva o judicial al efecto, con la finalidades de: (a) colaborar en la investigación y denunciar fraudes, piratería, violaciones de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro ilícito, así como cualquier actividad o circunstancia que pudiera generarle responsabilidad legal a Terque.com y/o a sus usuarios; (b) salvaguarda de un interés público, la procuración o administración de justicia, el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial o administrativo, y/o la resolución de controversias; y (c) dar cumplimiento a alguna ley, reglamento o disposición legal aplicable, o a algún mandato de autoridad competente debidamente fundado y motivado.

"Intervinientes en Disputas": autoridades, amigables componedores, tribunales o entidades que intervengan en solución de disputas con la finalidad de resolver las controversias que se llegaran a suscitar entre usuarios o entre éstos y cualquiera de las empresas del grupo corporativo de Terque.com.

Asimismo, Terque.com podrá divulgar tu información personal discrecionalmente a otros usuarios de los Sitios Web y/o los Servicios, entidades o terceros cuando haya motivos suficientes para considerar que tu actividad sea sospechosa de intentar o cometer un delito o intentar perjudicar a otras personas.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

Si Terque.com decidiese compartir tu información personal con terceros distintos a los mencionados, solicitaremos tu consentimiento previo y expreso, siempre y cuando no exista una autorización u obligación legal que permita realizarlo sin ese consentimiento.

Asimismo, prestas tu consentimiento expreso e informado para que Terque.com ceda, transmita o transfiera tu información personal a los destinatarios detallados en esta Declaración de Privacidad.

Finalmente, Terque.com no será responsable por el uso indebido de tu información personal que haga cualquier tercero cuando sean estos terceros quienes directamente recolecten y/o traten tu información personal.

5.5. ¿Por cuánto tiempo vamos a almacenar la Información Personal?

Solo almacenaremos la información personal durante el tiempo necesario para cumplir con el propósito para el que se ha recopilado, para cumplir con requisitos reglamentarios o legales, o durante el periodo de prescripción legal de posibles responsabilidades legales o contractuales.

Cuando la información que repose en los bancos de datos sea de carácter positivo, dicha información deberá permanecer de manera indefinida.

En relación con la información de carácter negativo es necesario hacer la diferencia teniendo en cuenta el tiempo de mora de la obligación:

En aquellos eventos en que la mora sea inferior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa no podrá exceder el doble de la mora.

Para los demás eventos, esto es, aquellos en los que la mora sea superior a dos (2) años, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que la mora se extinga por cualquier modo.

En el caso de incumplimiento de obligaciones en las cuales no es posible computar los tiempos de mora, tal como sucede con las cuentas corrientes canceladas por mal manejo, el término de permanencia de la información negativa será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que cese el incumplimiento o sea cancelado el producto.

5.6. Menores de Edad:

Los Servicios de Terque.com podrán estar disponibles para los menores de edad mediante el previo consentimiento del representante legal. Si estás comprendido en esta categoría y no cuentas con el consentimiento de tu representante, no deberás suministrar su información personal.

5.7. Enlaces a otros sitios web:

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

A través de las Plataformas, Terque.com podría incluir enlaces a sitios web de terceros, lo cual no indica que sean propiedad de, o sean operados por Terque.com. Se aclara que el procesamiento de la Información Personal que hagan los terceros responsables de los sitios web antes mencionados no está alcanzado por esta Declaración de Privacidad. Asimismo, reconoces y aceptas que Terque.com no tiene control sobre tales sitios web y no es ni será responsable por el contenido ni por los servicios prestados por tales sitios, ni por el modo en que éstos procesen tu Información Personal, por lo que ingresas a dichos sitios web bajo tu propia responsabilidad.

Cookies y Otras Tecnologías:

Reconoces y aceptas expresamente que Terque.com podrá utilizar un sistema de seguimiento de conducta mediante la utilización de "cookies" y/u otras tecnologías similares de seguimiento.

Estas tecnologías se utilizan con el fin de conocer los intereses y el comportamiento de quienes visitan o son usuarios de nuestro sitio web y, de esa forma, darles un mejor servicio o proveerles información relacionada. También usamos la información obtenida a través de cookies para analizar las páginas navegadas por el visitante o usuario, las búsquedas realizadas, mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, noticias sobre Terque.com, perfeccionar nuestra oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, presentación y servicios, así como promover y hacer cumplir las reglas y seguridad del sitio; también las utilizamos para que el usuario no tenga que introducir su clave tan frecuentemente durante una sesión de navegación, también para contabilizar y corroborar las inscripciones, la actividad del usuario y otros conceptos para acuerdos comerciales, siempre teniendo como objetivo de la instalación de las cookies, el beneficio del usuario que la recibe, y las cuales no serán usadas con fines ajenos a Terque.com. Asimismo, almacenamos cookies para poder ofrecer una experiencia más interactiva en el sitio, basada en las acciones del usuario.

Tus datos personales obtenidos a través de estas tecnologías no serán transferidos a terceros de una manera diferente a las descritas en esta Declaración de Privacidad.

Adicionalmente, se pueden encontrar "cookies" u otros sistemas similares instalados por terceros en ciertas páginas de nuestros sitios web o utilizados por anunciantes ajenos a Terque.com.

Ten en cuenta que la instalación, permanencia y existencia de las cookies en tu computadora o dispositivo depende de tu exclusiva voluntad y pueden ser eliminadas cuando usted así lo desees. Para saber cómo quitar las Cookies del sistema puedes revisar la sección Ayuda (Help) del navegador.

5.8. Cambios en la Declaración de Privacidad

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

Terque.com realizará actualizaciones periódicas de la Declaración de Privacidad para reflejar los cambios constantes en los servicios que ofrecemos. Estas actualizaciones reflejarán de manera transparente la forma en que la información personal es tratada. Te notificaremos de estos cambios por nuestros canales habituales, como el correo electrónico o mensajes a través de las aplicaciones. En los casos que corresponda, recabaremos tu consentimiento.

Lo dispuesto en este anexo es de aplicación exclusiva para los usuarios colombianos y visitantes usuarios domiciliados en la República de Colombia. En caso de contradicción entre lo dispuesto en el texto principal de la Declaración de Privacidad y este anexo, regirá para los usuarios colombianos y visitantes usuarios domiciliados en la República de Colombia lo dispuesto en este anexo.

5.9. ¿Quién es el responsable del tratamiento de la Información Personal?

En la República de Colombia los Servicios de Terque.com son prestados por SpiderSecurity S.A.S, con NIT 901.038.813-4 y domicilio en Medellín y es el responsable del tratamiento de los datos personales que recabemos de ti.

Derechos de acceso, rectificación y supresión de la Información Personal

La ley de protección de datos de la República de Colombia prevé adicionalmente los siguientes derechos en cabeza de los titulares, a saber: (i) solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento; (ii) ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; y (iii) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por incumplimiento de la normatividad colombiana de protección de datos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las Políticas de Privacidad, también podrás realizar consultas y/o ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión de tu Información Personal por correo postal a la siguiente dirección: Carrera 25A # 1A Sur – 45, Parque empresarial El Tesoro, Oficina 806, Medellín, Colombia y/o al correo electrónico: info@spidersecurity.co. Atte.: SpiderSecurity S.A.S

Terque.com procesará cualquier consulta o reclamo en relación con la Información Personal recopilada y procesada a través de los medios habilitados para dichos fines conforme al procedimiento dispuesto en los artículos 14 y 15 de la ley N° 1581 de 2012.

Las Políticas de Privacidad se regirán por las leyes de la República de Colombia. Ante cualquier controversia o divergencia relacionada con la interpretación, validez, celebración o cumplimiento de las mismas, tú y Terque.com declaran que se someten a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales competentes de la Ciudad de Medellín, renunciando expresamente a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que pudiera corresponderles. Los procedimientos se llevarán a cabo en idioma castellano. La autoridad de aplicación en la República de Colombia en

	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN - TERQUE	Código: PO-TI-03 Versión: 02 Tipo: Política Implementación: 20/10/2025
---	--	---

materia de protección de datos personales es la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y las normas en materia de protección de datos son la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.

# Versión	Fecha implementación	Detalle modificación
01	22/04/2024	Creación
02	20/10/2025	Se reviso y continua vigente

Elaboró	Revisó	Aprobó
Brandon Aguilar – Analista de Soporte TI	Kevin Álvarez - Director de TI	Kevin Álvarez - Director de TI