

**FACTURANEX SAS**

NIT 902.049.529-8

contacto@facturanex.com | facturanex.com

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FACTURANEX SAS — NIT 902.049.529-8

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FACTURANEX SAS

Última actualización: 5 de septiembre de 2026

1. Introducción

En FACTURANEX SAS, identificada con NIT 902.049.529-8, reconocemos la importancia de la privacidad y la protección de los datos personales de nuestros clientes, usuarios, proveedores, empleados, visitantes y demás titulares de información.

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales establece los criterios y procedimientos bajo los cuales FACTURANEX SAS recolecta, almacena, utiliza, consulta, actualiza, transmite, transfiere y, cuando corresponda, suprime datos personales.

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015, y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Esta política aplica a la información personal que sea recolectada directamente por FACTURANEX SAS a través de sus canales físicos o digitales, incluyendo su sitio web, plataforma FacturaNex, formularios, canales de atención, procesos comerciales y demás servicios relacionados.

2. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales es:

Razón social: FACTURANEX SAS NIT: 902.049.529-8 Domicilio: Bogotá D.C., Colombia Dirección: CL 89 A SUR NO. 39 40, CIUDAD ROSALEDA Correo electrónico: contacto@facturanex.com Teléfono: +57 315 515 5512 Sitio web: <https://facturanex.com>

Para efectos de esta política, FACTURANEX SAS podrá actuar como Responsable del Tratamiento respecto de los datos que recolecte para sus propias finalidades comerciales, administrativas, contractuales y legales.

Asimismo, dependiendo de la naturaleza del servicio contratado, FacturaNex podrá actuar como Encargado del Tratamiento respecto de información que sus clientes incorporen a la plataforma y cuyo tratamiento sea realizado siguiendo las instrucciones del cliente.

3. ¿Qué datos personales podemos recolectar?

Dependiendo de la relación que el titular tenga con FACTURANEX SAS, podremos tratar diferentes categorías de información.

3.1. Datos de identificación

Podremos recolectar:

Nombre y apellidos.

Tipo y número de identificación.

Firma, cuando resulte necesaria.

Cargo o función.

Información relacionada con la empresa que representa.

3.2. Datos de contacto

Dirección.

Correo electrónico.

Número de teléfono.

Ciudad y departamento.

Información necesaria para comunicaciones comerciales o de servicio.

3.3. Información empresarial

Cuando el usuario actúe en representación de una empresa, podremos tratar:

Razón social.

NIT.

Información del representante legal.

Régimen tributario.

Información de establecimientos.

Información necesaria para la prestación de los servicios contratados.

3.4. Información relacionada con la facturación

Cuando el usuario utilice FacturaNex, podrán ser tratados datos relacionados con:

Facturas electrónicas.

Notas crédito y notas débito.

Documentos soporte.

Nómina electrónica.

Información de clientes y proveedores.

Productos y servicios.

Información tributaria.

Información contable.

Información de inventarios.

Información relacionada con pagos y transacciones.

Información necesaria para la operación de los módulos contratados.

3.5. Datos técnicos

La plataforma podrá registrar información técnica relacionada con el uso del servicio, incluyendo:

Dirección IP.

Fecha y hora de acceso.

Navegador.

Sistema operativo.

Dispositivo.

Registros de actividad.

Logs técnicos y de seguridad.

Información relacionada con sesiones.

Cookies y tecnologías similares.

4. Datos de terceros incorporados por nuestros clientes

FacturaNex permite a sus usuarios incorporar información correspondiente a sus propios clientes, proveedores, empleados y demás terceros.

En estos casos, el cliente que incorpora dicha información a la plataforma es responsable de garantizar que cuenta con las autorizaciones, bases legales y demás condiciones necesarias para realizar dicho tratamiento, cuando estas sean exigibles.

FACTURANEX SAS tratará dicha información en la medida necesaria para prestar los servicios contratados y de acuerdo con las instrucciones legítimas impartidas por el cliente.

Esto puede incluir información utilizada para:

Facturación electrónica.

Nómina electrónica.

Documentos soporte.

Gestión de clientes.

Gestión de proveedores.

POS.

Inventarios.

Contabilidad.

CRM.

Gestión de restaurantes y demás módulos contratados.

5. Finalidades del tratamiento

FACTURANEX SAS podrá tratar los datos personales para las siguientes finalidades:

5.1. Prestación del servicio

Crear y administrar cuentas.

Prestar los servicios contratados.

Procesar documentos electrónicos.

Facilitar la generación y gestión de facturas electrónicas.

Operar los módulos contratados.

Proporcionar soporte técnico.

Realizar mantenimiento y actualizaciones.

5.2. Cumplimiento legal y tributario

Cumplir obligaciones legales, tributarias, contables y contractuales.

Atender obligaciones relacionadas con el sistema de facturación electrónica.

Atender requerimientos de la DIAN y demás autoridades competentes.

Conservar información cuando exista una obligación legal de hacerlo.

5.3. Gestión comercial y administrativa

Gestionar contratos y suscripciones.

Procesar pagos.

Emitir documentos relacionados con la relación comercial.

Gestionar renovaciones.

Informar sobre vencimientos.

Atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

5.4. Seguridad

Prevenir fraude.

Detectar accesos no autorizados.

Proteger las cuentas.

Investigar incidentes de seguridad.

Mantener la estabilidad y seguridad de la plataforma.

5.5. Comunicaciones comerciales

Cuando corresponda y de acuerdo con la autorización o base legal aplicable, FACTURANEX SAS podrá enviar:

Información sobre nuevos productos.

Nuevas funcionalidades.

Promociones.

Ofertas.

Actualizaciones comerciales.

Información relacionada con los servicios de FacturaNex.

El titular podrá solicitar el retiro de las comunicaciones comerciales cuando corresponda.

5.6. Mejora del servicio

Podremos utilizar información estadística y agregada para:

Analizar el funcionamiento de la plataforma.

Identificar errores.

Mejorar funcionalidades.

Analizar tendencias de utilización.

Mejorar la experiencia del usuario.

Cuando sea posible, estos análisis se realizarán utilizando información agregada o anonimizada.

6. Tratamiento de datos sensibles

FACTURANEX SAS no solicita de manera general datos sensibles para la prestación ordinaria de sus servicios.

Los datos sensibles son aquellos que pueden afectar la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, de acuerdo con la legislación aplicable.

Si un cliente incorpora información que pueda contener datos sensibles de terceros dentro de FacturaNex, será responsable de garantizar que cuenta con la autorización y condiciones jurídicas necesarias para dicho tratamiento.

Cuando legalmente corresponda, FACTURANEX SAS adoptará medidas especiales de protección respecto de esta información.

7. Datos de niños, niñas y adolescentes

Los servicios de FacturaNex están principalmente dirigidos a empresas y personas con capacidad legal para contratar.

FACTURANEX SAS no busca recolectar deliberadamente datos personales de niños, niñas o adolescentes para finalidades comerciales.

Cuando se trate información de menores de edad incorporada por un cliente dentro de la plataforma, el cliente será responsable de garantizar el cumplimiento de las normas aplicables y la protección de los derechos de los menores.

La Ley 1581 contempla una protección especial para los datos de niños, niñas y adolescentes.

8. Transmisión y transferencia de información

Para prestar adecuadamente sus servicios, FACTURANEX SAS podrá utilizar proveedores especializados de tecnología e infraestructura.

Estos proveedores pueden prestar servicios relacionados con:

Hosting.

Infraestructura tecnológica.

Almacenamiento.

Bases de datos.

Copias de seguridad.

Envío de correos electrónicos.

Servicios de seguridad.

Procesamiento de pagos.

Monitoreo tecnológico.

Soporte de infraestructura.

Entre los proveedores tecnológicos utilizados por FacturaNex podrán encontrarse servicios de terceros como Amazon Web Services (AWS) y servicios de envío de correo electrónico como Amazon SES, cuando estos sean utilizados para la operación de la plataforma.

Los proveedores que actúen como encargados deberán tratar la información de acuerdo con las instrucciones correspondientes y adoptar medidas de confidencialidad y seguridad.

Cuando sea necesario realizar transferencias o transmisiones internacionales de información, FACTURANEX SAS procurará cumplir las condiciones y requisitos establecidos por la legislación colombiana aplicable.

9. Información compartida con autoridades

FACTURANEX SAS podrá suministrar información cuando exista una obligación legal o un requerimiento válido de:

DIAN.

Superintendencia de Industria y Comercio.

Autoridades judiciales.

Autoridades administrativas.

Entidades de control.

Demás autoridades competentes.

La información será suministrada únicamente en los casos y bajo las condiciones permitidas o exigidas por la legislación aplicable.

10. Conservación de la información

FACTURANEX SAS conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados y mientras exista una relación contractual, comercial o legal que lo justifique.

Cuando exista una obligación legal, tributaria, contable, contractual o administrativa de conservar determinada información, esta podrá mantenerse durante el término establecido por la legislación aplicable.

En particular, la información relacionada con facturación electrónica y documentos electrónicos derivados de la obligación de facturar deberá conservarse atendiendo los términos y condiciones establecidos por la normativa tributaria aplicable.

Una vez finalicen las obligaciones legales y contractuales correspondientes, FACTURANEX SAS podrá eliminar, anonimizar o conservar la información cuando exista una razón legítima o deber legal para ello.

11. Derechos de los titulares

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen, entre otros, los siguientes derechos:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

Solicitar información sobre el tratamiento realizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando esta sea necesaria.

Presentar consultas y reclamos.

Solicitar la supresión de los datos cuando corresponda.

Revocar la autorización cuando sea procedente.

Acceder gratuitamente a sus datos personales.

Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere que se han vulnerado las normas de protección de datos.

Estos derechos se ejercerán de acuerdo con las excepciones y condiciones establecidas por la legislación colombiana.

La Ley 1581 reconoce expresamente, entre otros, los derechos de conocer, actualizar y rectificar la información personal.

12. Procedimiento para ejercer los derechos

El titular podrá presentar una consulta o reclamo relacionado con sus datos personales mediante:

Correo electrónico: contacto@facturanex.com Teléfono: +57 315 515 5512 Dirección: CL 89 A SUR NO. 39 40, CIUDAD ROSALEDA, Bogotá D.C., Colombia.

La solicitud deberá permitir identificar al titular y contener la información necesaria para atender adecuadamente la petición.

FACTURANEX SAS atenderá las consultas y reclamos dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana aplicable.

13. Seguridad de la información

FACTURANEX SAS implementará medidas técnicas, administrativas, humanas y organizacionales razonables destinadas a proteger la información frente a:

Acceso no autorizado.

Alteración.

Pérdida.

Destrucción.

Divulgación no autorizada.

Uso indebido.

Estas medidas podrán incluir, dependiendo del servicio y componente tecnológico:

Cifrado de comunicaciones mediante HTTPS/TLS.

Controles de acceso.

Gestión de usuarios y permisos.

Autenticación.

Copias de seguridad.

Registros de actividad.

Monitoreo de infraestructura.

Medidas de protección de servidores.

Procedimientos de recuperación.

Controles internos de seguridad.

No obstante, ningún sistema tecnológico puede garantizar una seguridad absoluta frente a todos los riesgos existentes.

En caso de presentarse un incidente de seguridad que genere un riesgo relevante para los titulares, FACTURANEX SAS actuará de acuerdo con las obligaciones legales aplicables y sus procedimientos internos de gestión de incidentes.

14. Cookies

El sitio web y la plataforma FacturaNex podrán utilizar cookies y tecnologías similares.

Estas tecnologías pueden utilizarse para:

Mantener sesiones.

Recordar preferencias.

Mejorar la experiencia de navegación.

Analizar el funcionamiento del sitio.

Obtener estadísticas de utilización.

Mejorar la seguridad.

El usuario podrá configurar su navegador para bloquear determinadas cookies. Sin embargo, algunas funcionalidades podrían verse afectadas.

15. Confidencialidad de la información empresarial

La información que nuestros clientes incorporen a FacturaNex como parte de la prestación del servicio será tratada de manera confidencial y únicamente podrá ser utilizada para las finalidades relacionadas con el servicio contratado, el cumplimiento de obligaciones legales y las instrucciones legítimas del cliente.

La presente política de protección de datos no significa que FACTURANEX SAS sea propietaria de la información empresarial cargada por sus clientes.

La titularidad de dicha información corresponderá al cliente o al tercero que legalmente corresponda.

16. Responsabilidad del cliente sobre los datos de terceros

Cuando un cliente utilice FacturaNex para almacenar o procesar información de terceros, será responsable de:

Contar con la autorización cuando sea necesaria.

Informar adecuadamente a los titulares.

Utilizar la información para finalidades legítimas.

Mantener actualizada la información.

Atender las solicitudes de los titulares cuando le correspondan.

Cumplir las obligaciones aplicables como Responsable del Tratamiento.

FACTURANEX SAS actuará como encargado cuando la naturaleza del servicio así lo determine.

17. Actualización de la información

FACTURANEX SAS podrá solicitar a los usuarios la actualización de sus datos cuando sea necesario para mantener información correcta y actualizada.

Los titulares podrán solicitar la corrección o actualización de su información utilizando los canales establecidos en esta política.

18. Modificaciones de esta política

FACTURANEX SAS podrá modificar esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales cuando sea necesario por cambios legales, regulatorios, tecnológicos, operativos o en sus servicios.

La versión vigente será publicada en los canales oficiales de FacturaNex.

Cuando los cambios requieran comunicación adicional de acuerdo con la legislación aplicable, FACTURANEX SAS realizará la comunicación correspondiente.

19. Vigencia

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir del 5 de septiembre de 2026.

Última actualización: 5 de septiembre de 2026.

20. Contacto

Para consultas, reclamos, solicitudes o ejercicio de derechos relacionados con el tratamiento de datos personales:

FACTURANEX SAS NIT: 902.049.529-8 Correo: contacto@facturanex.com Teléfono: +57 315 515 5512 Dirección: CL 89 A SUR NO. 39 40, CIUDAD ROSALEDA, Bogotá D.C., Colombia.