

# Política de Retención, Conservación y Eliminación de Datos — Plataforma Dinuu

**SANEZ TECH GROUP S.A.S. NIT 902.058.180-1**

**Versión 1.0**

**Fecha de Entrada en Vigencia:** junio 5 de 2026

---

## 1. Objeto

La presente Política de Retención, Conservación y Eliminación de Datos establece los criterios, plazos y procedimientos aplicables al almacenamiento, conservación, bloqueo y eliminación de la información tratada por DINUU, Plataforma tecnológica de propiedad de SANEZ TECH GROUP S.A.S., identificada con NIT No. 902.058.180-1.

Esta política tiene como finalidad garantizar el cumplimiento de la normativa colombiana sobre protección de datos personales, seguridad de la información, comercio electrónico, prevención del fraude y conservación de evidencias digitales.

## 2. Alcance

La presente política aplica a toda la información recopilada, generada, almacenada o procesada a través de DINUU, incluyendo:

1. Datos de identificación.
2. Datos de contacto.
3. Información de perfil.
4. Fotografías y contenido multimedia.
5. Datos de validación de identidad, incluidos los datos biométricos procesados por el proveedor de verificación de identidad.
6. Conversaciones realizadas mediante el chat oficial.
7. Coordenadas del lugar de encuentro registrado en cada reserva.
8. Registros de planes contratados.
9. Información de pagos y transacciones.
10. Registros técnicos de acceso y navegación.
11. Evidencias digitales asociadas a reclamaciones, investigaciones o requerimientos de autoridad.

## 3. Principios de conservación

DINUU conservará únicamente la información necesaria para:

1. Cumplir obligaciones legales.

2. Ejecutar adecuadamente los servicios de la Plataforma.
3. Atender reclamaciones.
4. Gestionar devoluciones y contracargos.
5. Resolver controversias.
6. Prevenir el fraude y la suplantación de identidad.
7. Cumplir requerimientos de autoridades competentes.
8. Garantizar la seguridad de la comunidad de usuarios.
9. Defender los intereses legítimos de SANEZ TECH GROUP S.A.S.

## **4. Plazos de retención de la información**

### **4.1 Información de registro y cuenta**

Los datos de registro, autenticación e historial básico de la cuenta serán conservados mientras la cuenta permanezca activa.

Una vez eliminada la cuenta, la información será bloqueada y conservada hasta por tres (3) años contados a partir de la fecha de cancelación, salvo que exista una obligación legal que exija un plazo superior.

### **4.2 Información de validación de identidad**

El proceso de verificación de identidad —incluida la captura de la imagen del documento, la imagen facial y las pruebas de vida (*liveness detection*)— es realizado por el proveedor de verificación de identidad contratado por DINUU como encargado del tratamiento. Dichas imágenes y registros biométricos son conservados por el referido encargado conforme a sus propios términos y a la normativa aplicable.

En sus sistemas, DINUU conserva el resultado de la verificación, el identificador de la sesión y los datos estructurados extraídos del documento, hasta por cinco (5) años posteriores a la cancelación de la cuenta o a la última interacción relevante del usuario, con fines de prevención de fraude, cumplimiento normativo y atención de requerimientos judiciales o administrativos.

### **4.3 Historial de planes**

La información relacionada con planes reservados, aceptados, modificados, cancelados o ejecutados será conservada por un período de tres (3) años contados desde la finalización del plan.

### **4.4 Conversaciones del chat oficial**

Las conversaciones realizadas a través del sistema de mensajería oficial de DINUU serán conservadas por un término máximo de tres (3) años contados desde la fecha de finalización del plan correspondiente o desde la última interacción registrada. Transcurrido dicho plazo podrán ser eliminadas o anonimizadas.

#### **4.5 Fotografías e información de perfil**

Las fotografías, descripciones y demás elementos visibles del perfil permanecerán disponibles mientras la cuenta se encuentre activa.

Una vez eliminada la cuenta, dicha información será retirada de visualización pública y eliminada o anonimizada dentro de los tres (3) años siguientes, salvo que existan obligaciones legales o investigaciones en curso que justifiquen su conservación.

#### **4.6 Ubicación del lugar del plan**

DINUU no realiza seguimiento de la ubicación en tiempo real de los usuarios. La Plataforma conserva las coordenadas del lugar de encuentro acordado y registrado dentro de cada reserva, como parte de la información del plan.

Dichos datos serán conservados por un término de tres (3) años contados desde la fecha del plan correspondiente, tras lo cual serán eliminados o anonimizados, salvo que exista una reclamación, investigación o requerimiento legal pendiente.

#### **4.7 Información financiera y transaccional**

La información relacionada con pagos, devoluciones, comisiones, recaudos, desembolsos y demás operaciones económicas será conservada por un término mínimo de diez (10) años, conforme a las obligaciones comerciales, contables y tributarias aplicables.

#### **4.8 Registros técnicos y de seguridad**

Los registros de acceso, direcciones IP, dispositivos asociados, *logs* de sistema, auditorías y eventos de seguridad podrán conservarse hasta por cinco (5) años con fines de ciberseguridad, prevención de fraude y defensa jurídica.

#### **4.9 Código de prevención de evasión de baneo**

Cuando una cuenta es suspendida o baneada por incumplimiento de los Términos y Condiciones o por razones de seguridad de la comunidad, DINUU conserva un código seudonimizado —un valor *hash* irreversible— derivado del número del documento de identidad verificado, con la finalidad exclusiva de impedir que la persona sancionada evada la medida creando una nueva cuenta con el mismo documento.

Este código no constituye una copia del documento ni permite, por sí solo, reconstruir su número ni identificar a la persona, y no se acompaña de ningún otro dato personal. Se conserva únicamente mientras la medida de suspensión o baneo permanezca vigente —incluso después de que el usuario elimine su cuenta y se supriman los demás datos de validación de identidad—, en ejercicio del interés legítimo de DINUU en la prevención del fraude, la reincidencia y la protección de la comunidad.

### **5. Eliminación de cuenta**

La cuenta podrá ser eliminada:

1. Por solicitud voluntaria del usuario.
2. Por incumplimiento de los Términos y Condiciones.

3. Por fraude o suplantación.
4. Por inactividad prolongada.
5. Por requerimiento legal o judicial.
6. Por decisión administrativa de DINUU conforme a las políticas vigentes.

La eliminación de la cuenta no implica la eliminación inmediata de toda la información asociada cuando existan obligaciones legales, contractuales o de seguridad que justifiquen su conservación.

## **6. Anonimización de datos**

Cuando resulte legal y técnicamente viable, DINUU podrá sustituir la eliminación definitiva de determinados datos mediante procesos de anonimización irreversible.

La anonimización consistirá en eliminar o transformar los elementos que permitan identificar directa o indirectamente al usuario.

Una vez anonimizada, la información dejará de considerarse dato personal y podrá utilizarse para:

1. Estadísticas.
2. Estudios de comportamiento de usuarios.
3. Análisis de tendencias.
4. Mejoramiento de la Plataforma.
5. Desarrollo tecnológico.
6. Fines empresariales legítimos.

## **7. Copias de seguridad (*backups*)**

DINUU mantendrá sistemas de respaldo y recuperación de información destinados a garantizar la continuidad operativa y la seguridad de la Plataforma.

Las copias de seguridad podrán contener información que ya haya sido eliminada de los sistemas productivos. Los respaldos serán conservados por períodos razonables de acuerdo con los protocolos internos de seguridad informática y posteriormente serán sobrescritos o destruidos de manera segura.

La existencia temporal de información en respaldos no se considerará incumplimiento de solicitudes de eliminación cuando dicha información permanezca inaccesible para fines operativos ordinarios.

## **8. Retención por obligación legal o investigación**

DINUU podrá conservar información por períodos superiores a los establecidos en esta política cuando:

1. Exista una obligación legal o regulatoria.
2. Se encuentre en curso una investigación interna.
3. Existan reclamaciones pendientes.
4. Exista un requerimiento judicial o administrativo.

5. Sea necesario para ejercer o defender derechos de SANEZ TECH GROUP S.A.S.
6. Existan indicios de fraude, delitos informáticos o actividades ilícitas.

## **9. Solicitudes de eliminación**

Los usuarios podrán solicitar la supresión de sus datos personales a través de los canales oficiales establecidos por DINUU.

La solicitud será evaluada conforme a la legislación colombiana y podrá ser negada total o parcialmente cuando exista un deber legal o contractual de conservación de la información.

## **10. Limitación de responsabilidad**

DINUU y SANEZ TECH GROUP S.A.S. implementan medidas razonables para garantizar la correcta conservación, protección y eliminación de la información.

No obstante, los usuarios reconocen que la conservación temporal de información derivada de obligaciones legales, procesos de respaldo, requerimientos de autoridad, investigaciones internas o mecanismos de seguridad no constituye un incumplimiento de los derechos de supresión cuando se encuentre legalmente justificada.

DINUU y SANEZ TECH GROUP S.A.S. no serán responsables por reclamaciones derivadas de la conservación legítima de información exigida por la ley, ni por la imposibilidad técnica inmediata de eliminación en sistemas de respaldo o contingencia, siempre que actúen de conformidad con la normativa aplicable.

## **11. Integridad contractual y prevalencia**

La presente política constituye, junto con las demás políticas, avisos legales, autorizaciones y documentos publicados o puestos a disposición dentro de la Plataforma DINUU, el acuerdo integral, único y vinculante que regula la relación jurídica existente entre el usuario y la sociedad comercial colombiana SANEZ TECH GROUP S.A.S., identificada con NIT No. 902.058.180-1.

En consecuencia, forman parte integral de este acuerdo contractual, entre otros documentos:

1. Los Términos y Condiciones de Uso.
2. La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.
3. El Aviso de Privacidad.
4. Las políticas de seguridad de la información, ciberseguridad y prevención de delitos informáticos.
5. La Política de Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes y la Política frente a la ESCNNA.
6. Las Políticas Comerciales y de Prestación del Servicio.
7. El Contrato de Mandato Comercial.
8. La presente Política de Retención, Conservación y Eliminación de Datos.
9. Las autorizaciones otorgadas por el usuario para el tratamiento de datos personales y datos biométricos.

10. Las condiciones particulares aplicables a determinados servicios, funcionalidades o herramientas ofrecidas por DINUU.
11. Cualquier otra política, reglamento, protocolo o documento legal que sea incorporado, publicado o comunicado por SANEZ TECH GROUP S.A.S. dentro de la Plataforma.

## **12. Aceptación electrónica y valor probatorio**

De conformidad con la Ley 527 de 1999, el Código de Comercio Colombiano, las normas sobre comercio electrónico vigentes en la República de Colombia y demás disposiciones aplicables, el usuario reconoce y acepta que los mensajes de datos, registros electrónicos, evidencias digitales, mecanismos de autenticación y demás medios tecnológicos implementados por DINUU poseen plena validez jurídica, fuerza vinculante y eficacia probatoria.

Al continuar con el proceso de creación de su cuenta, validar su identidad mediante los mecanismos tecnológicos implementados por DINUU o utilizar cualquiera de las funcionalidades de la Plataforma, el usuario declara de manera expresa, libre, previa e informada que:

1. Ha leído y comprendido la presente Política de Retención, Conservación y Eliminación de Datos.
2. Acepta integralmente su contenido.
3. Reconoce la validez jurídica de los mecanismos electrónicos utilizados por DINUU.
4. Autoriza la conservación de evidencias digitales relacionadas con su aceptación.
5. Reconoce que dicha aceptación genera obligaciones contractuales plenamente exigibles frente a SANEZ TECH GROUP S.A.S.

La presente aceptación electrónica tendrá plena eficacia jurídica y valor probatorio conforme a la legislación colombiana vigente.

## **13. Vigencia y actualización**

La presente política entra en vigencia a partir del 5 de junio de 2026 y permanecerá vigente mientras SANEZ TECH GROUP S.A.S. opere a través de la Plataforma DINUU.

SANEZ TECH GROUP S.A.S. se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, informando oportunamente a los titulares a través de los canales oficiales de comunicación de la Plataforma DINUU.