



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

PLAY MÓVIL COLOMBIA S.A.S.

La presente Política de Tratamiento de Datos (en adelante la “Política”) contiene las previsiones que regularán la recolección, almacenamiento, uso, acceso y tratamiento de los datos personales de los usuarios que acceden a los servicios que comercializa PLAY MÓVIL (en adelante el “Servicios”).

El usuario que adquiere el Servicio (en adelante el “Usuario”) debe leer atentamente, entender y aceptar esta Política. Las condiciones de esta Política pueden ser modificadas por Play Móvil en cualquier momento. Comunicaremos cualquier cambio en la presente Política un mes antes de que dichos cambios entren en vigor.

1. Datos de registro.

El Usuario al registrarse y acceder a los Servicios, acepta y reconoce que Play Móvil le solicite información personal necesaria para la debida prestación de los Servicios (en adelante “Datos Personales”).

2. Responsable y encargado de los Datos Personales.

Play Móvil Colombia S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el Nit No. 901.672.617-5, en su condición de prestador de servicios de Telecomunicaciones, Televisión, Internet Fijo y Telefonía Móvil (a través de acuerdo Comercial con Suma Móvil como prestador del servicio Móvil), actuará como responsable del tratamiento de los Datos Personales, entendiendo como responsable aquel que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los Datos Personales (en adelante el “Responsable”). Asimismo, Play Móvil en su condición de comercializador de los servicios móviles en modalidad prepago actuará como encargado del tratamiento de los Datos Personales, entendiendo como encargado aquel que por sí mismo o en asocio con otros realiza el tratamiento de los Datos Personales por cuenta del Responsable (en adelante el “Encargado”).

3. Finalidad del tratamiento de los Datos Personales.

El objetivo principal de registrar los Datos Personales en nuestras Bases de Datos tiene como finalidad cumplir los propósitos que a continuación se detallan:

- La gestión de la relación con los Usuarios y la prestación, facturación y cobro de los Servicios. El suministro de los Datos con este fin es obligado, impidiéndose en otro caso el cumplimiento del contrato.
- Controlar las solicitudes relacionadas con los servicios.
- Remitir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

- Adelantar los trámites y servicios de los usuarios que le sean solicitados a Play Móvil.
- El envío de comunicaciones comerciales relacionadas con los Servicios.
- Cumplir con las obligaciones legales de recolección, tratamiento y circulación de datos personales.
- Mejorar la atención a sus Usuarios, así como mantener el contacto con éstos, para mejorar continuamente la experiencia con el Servicio.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados.
- Mejorar la experiencia con el Servicio.
- Dar a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido de los usuarios en los bancos de datos.
- Suministrar información a empresas o entidades estatales debidamente autorizadas sobre Datos Personales de los Usuarios de los Servicios.
- Suministrar información financiera a las autoridades fiscales, tributarias, judiciales y a los organismos de control.

Así las cosas, el tratamiento de dichos Datos Personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al titular. El tratamiento y la finalidad de la información de las bases de Play Móvil se encuentran relacionados con la prestación de los Servicios, relación contractual, fines comerciales y/o publicitarios.

El Usuario entiende y acepta que Play Móvil podrá transmitir la información suministrada por los Usuarios a terceros determinados para dar cumplimiento a sus obligaciones contractuales, administrativas o financieras, así como a las Empresas que hagan parte de su grupo Empresarial y/o proveedores, entre ellos, pero sin limitarse a la consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero; fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público.

Debido a la prestación de Servicios objeto de esta Política, Play Móvil NO manipulará datos personales que estén asociados a menores de edad, según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

4. Duración del tratamiento de los Datos Personales.

Los Datos Personales para la gestión de la relación con los Usuarios, la facturación y cobro de los Servicios, si aplica, serán conservados con ese fin durante todo el tiempo en que la relación comercial con el Usuario esté vigente. Una vez finalizada dicha relación, en su caso los Datos Personales podrán ser conservados durante el tiempo

exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de los Servicios.

5. Legitimidad para el tratamiento de los Datos Personales.

La base legal para el tratamiento de los Datos Personales es la prestación de Servicios, tal como se detalla en los Términos y Condiciones Generales del Servicio que se encuentra publicado en la web: www.playmovil.co.

Es por esta razón que los Usuarios, como titulares de los Datos Personales se encuentran legitimados para ejercer los derechos que les otorga la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013.

6. Derechos relacionados con los Datos Personales.

El Usuario como titular de los Datos Personales tiene el derecho a:

- Conocer: El titular cuenta con todo el derecho de ingresar por medio del canal de comunicación establecido por la organización y solicitar información sobre los Datos Personales.
- Solicitar copia de autorización: El titular de los datos, tiene el derecho a solicitar copia de la autorización para tratar sus Datos Personales conforme lo dicta la Ley 1581 de 2012 por cualquiera de los canales establecidos.
- Corrección, actualización o supresión: El titular podrá solicitarlo en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- Anular autorización: El titular de los Datos Personales podrá anular la autorización cuando este así lo considere.
- Anular datos personales de las Bases de Datos: El titular de los Datos Personales podrá solicitar a la organización encargada de tratar sus datos personales la anulación de sus registros si así este lo considere.
- Ser informado sobre el tratamiento que se les dé a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

El Usuario podrá ejercitar sus derechos, enviando una solicitud por correo electrónico a: info@playmovil.co. Recuerde indicar claramente el derecho que desea ejercitar.

7. Compromisos frente a los Usuarios.

7.1 En cuanto al Responsable del Tratamiento.

- Solicitar autorización del titular en los casos en que conforme a una disposición legal sea necesario obtener tal autorización.
- Informar a todos los titulares de los datos registrados en nuestras Bases de Datos sus derechos con respecto a conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con dicho titular en todo tiempo, en el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Archivar y conservar una copia de la autorización emitida por el titular.
- Informar al titular de los datos la finalidad de la recolección de sus datos personales.
- Informar al titular de los datos sus derechos legales en referencia a lo que dicta la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

- Implementar controles de seguridad para restringir el acceso por personas no autorizadas a las Bases de datos tanto físicas como digitales.
- Garantizar que la información sometida a Tratamiento sea conforme lo exige la ley y las políticas establecidas dentro de la organización.
- Rectificar la información cuando esta no sea coherente o se encuentre incompleta.
- Dar cumplimiento a lo exigido por la ley referente a la atención oportuna de las peticiones emitidas por parte de los titulares de los datos.
- Dar acceso exclusivo a la información a aquellas personas que cuentan con la aprobación pertinente.
- Desarrollar un manual de políticas que demuestre de una manera procedimental la responsabilidad de la organización frente a los datos personales de los titulares registrados en las Bases de Datos.
- Disponer de ese manual de políticas en lugar de fácil acceso para que los usuarios puedan conocer de él.
- Comunicar al titular de los datos, el uso dado sobre dicha información.
- Notificar a la persona encargada del tratamiento de los datos personales cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

7.2 En cuanto al Encargado del Tratamiento.

- Validar que el Responsable del tratamiento esté debidamente autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data bajo los términos de la ley.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos, en este último caso siempre que proceda legal o contractualmente.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo por los canales de contacto establecidos para tal fin.
- Tramitar las consultas y los reclamos realizados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda «reclamo en trámite» en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda «información en discusión judicial» una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular, el responsable o las facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. Debido proceso para el tratamiento de datos personales.

Los Usuarios en calidad de titulares de los Datos Personales o sus causahabientes podrán realizar todo tipo de consulta mediante los canales de comunicación establecidos.

Una vez enviada la solicitud por el titular y recibida por el Responsable y/o Encargado, según corresponda, del tratamiento de datos del titular, la solicitud emitida se tramitará en los siguientes 10 días hábiles.

Si por algún motivo esta solicitud no se tramita y por ende no es respondida al titular en el tiempo establecido, el Responsable y/o Encargado comunicará al titular los motivos por los cuales no se ha dado solución a su requerimiento y tendrá que pactar una nueva fecha para dar solución, la cual no podrá ser mayor a cinco días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del primer trámite.

De igual forma, los titulares de los datos o sus causahabientes podrán presentar reclamos cuando consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, y en general cuando consideren el incumplimiento por parte del el Responsable y/o Encargado de los deberes establecidos en la norma, suministrando siempre la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos.
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
- Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados desde su recibo. En la solicitud se deberá señalar la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, además de aportar los documentos que se quieran hacer valer.

Apyados en lo preceptuado por el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, cuando la información personal sea requerida por una entidad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones, la empresa estará en la obligación de entregarla sin que medie autorización del usuario.

Para el ejercicio de sus derechos los titulares de los Datos Personales cuentan con los siguientes canales de atención:

Play Móvil

Página web: www.playmovil.co

Línea de atención fija nacional: 333 600 4109

Correo electrónico: info@playmovil.co

9. Normatividad asociada.

- Constitución Política de Colombia:

Artículo 15: *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.*

Artículo 20: *“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.*

- Ley estatutaria 1581 de 2012:

“Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de datos Personales”.

- Decreto 1377 de 2013:

“Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012”.

- Decreto 886 de 2014:

“Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la ley 1581 de 2012 relativo al Registro Nacional de Bases de Datos”.