

## **Política de tratamiento de la información y datos personales**

### **1. Introducción**

Este documento incluye las políticas de Tratamiento de la Información y Datos Personales adoptadas por ALDEAMO en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, que regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados. Igualmente, define los principios en materia de Tratamiento y garantiza derechos para los Titulares de los datos personales. Para las sociedades CELUMANÍA ENTRETENIMIENTO CELULAR SAS, ESTRATEGIAS MÓVILES SAS, AXESNET SAS, Y ALDEA MÓVIL SAS, todas respectivamente responsables y/o encargadas del tratamiento de datos personales, que pueden actuar todas bajo la marca ALDEAMO (en adelante, todas las empresas identificadas como ALDEAMO), es muy importante proteger la información de nuestros clientes, usuarios, empleados y proveedores. Este documento contiene nuestra “Política General de Tratamiento de Información y Datos Personales”, y tiene como fin comunicar qué información recolectamos y para qué finalidades, cómo la usamos, cuándo la compartimos y cómo la protegemos, así como los derechos que le asisten a los titulares de la información y los procedimientos para ejercerlos.

Los titulares de los datos personales aceptan el tratamiento de sus datos personales conforme los términos de esta Política y nos autorizan a su tratamiento en los términos de la misma cuando proporcionan los datos a través de los diferentes medios (incluyendo nuestras páginas web o mensajes de texto mediante dispositivos móviles).

### **2. Marco legal**

Constitución Política, artículo 15.

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013

### **3. Quiénes somos**

Las sociedades CELUMANÍA ENTRETENIMIENTO CELULAR SAS, ESTRATEGIAS MÓVILES SAS, AXESNET SAS, Y ALDEA MÓVIL SAS, son sociedades domiciliadas en Colombia, responsables por el tratamiento de datos personales. Nuestros datos de contacto son:

Email: [usodedatos@aldeamo.com](mailto:usodedatos@aldeamo.com)

Dirección: Carrera 17A No 106 - 30

Teléfono: 2148165

#### **4. Bases de datos**

Con el objeto de la prestación de nuestros servicios y la operatividad, administración y gestión de nuestras empresas, tenemos las siguientes bases de datos, las cuales se rigen por las condiciones establecidas en esta política y en la normatividad aplicable:

1. En nuestra unidad de negocio corporativa, tenemos bases de datos relacionadas con nuestros clientes corporativos y sus empleados.
2. En nuestra unidad de negocio de entretenimiento, tenemos bases de datos de clientes y usuarios. Igualmente, tenemos bases de datos de nuestros empleados y proveedores.

#### **5. Información y datos personales que recolectamos**

En ALDEAMO prestamos diferentes servicios a nuestros clientes y usuarios y para esto requerimos información personal.

En nuestra unidad de negocios de clientes corporativos recolectamos los siguientes datos de empleados de dichas empresas, entre los cuales se encuentran:

Nombre, empresa en la que trabaja, dirección de trabajo, celular, género, edad, email, teléfono de trabajo fijo y el RUT.

Por otro lado, en nuestra unidad de negocio de entretenimiento recolectamos los siguientes datos personales: número del celular, saldo y consumos de su SIM card. Igualmente, podremos recolectar datos como nombre, apellidos, teléfono fijo, correo electrónico, género, edad, ubicación geográfica (ciudad pero no necesariamente la dirección).

En relación con la base de datos de proveedores, recolectamos la siguiente información: Nombre, empresa en la que trabaja, dirección de trabajo, celular, género, edad, fecha de nacimiento, email, teléfono de trabajo fijo, RUT, cédula de ciudadanía y número de cuentas bancarias.

De nuestros empleados podemos recoger la siguiente información:

1. (i) Nombre y apellidos
2. (ii) Cédula de ciudadanía
3. (iii) Correo electrónico
4. (iv) Fecha de nacimiento
5. (v) Nivel de estudio y académico
6. (vi) Estado civil

7. (vii) Salario básico
8. (viii) Fecha de ingreso a la empresa
9. (ix) Cargo dentro de la empresa
10. (x) Teléfono de contacto y teléfono de emergencia
11. (xi) Dirección de domicilio
12. (xii) EPS, AFP, ARP, Administradora de cesantías
13. (xiii) Grupo sanguíneo y RH
14. (xiv) Talla de ropa y calzado
15. (xv) Fotografía
16. (xvi) Número de cuenta bancaria
17. (xvii) Información sobre miembros del grupo familiar
18. (xviii) Información sobre referencias personales

En algunos casos, podrán recolectarse datos sensibles. Se informa a los titulares que no estarán obligados en ningún evento a autorizar el tratamiento de datos sensibles, y por lo tanto la prestación de nuestros servicios no está condicionada a la entrega de esta información sensible.

Todas las bases de datos de ALDEAMO y la información están almacenadas en Colombia, Noruega y EE.UU., donde tenemos servidores y proveedores con quienes suscribimos contratos de servicios técnicos y de almacenamiento (hosting). Además, esta información recolectada puede ser consultada remotamente por empleados de ALDEAMO desde Oslo, Barcelona y Quito, y personas de nuestro equipo de ingeniería que están en Perú, Guatemala y Ecuador, con el fin de usarla para análisis, prestar servicios y estadísticas internas.

La información suministrada permanecerá almacenada por el término máximo necesario para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a nuestro cargo especialmente en materia contable, contractual, fiscal y tributaria o para atender las disposiciones aplicables a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Presumimos la veracidad de la información suministrada y no verificamos, ni asumimos la obligación de verificar la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que nos sean proporcionados. Por tanto, no asumimos responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad. Si nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge o un compañero de trabajo, entendemos que cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos.

Al inscribirse en nuestros servicios, suscribirse mediante mensajes de texto (SMS o MMS), entregarnos sus datos personales a través de los diferentes canales de atención al cliente y/o navegar en nuestra página web, nuestros clientes, usuarios y/o visitantes de la página manifiestan expresamente que conocen estas políticas, las aceptan, y otorgan su consentimiento para que se dé tratamiento a su información.

## 6. Finalidades del tratamiento

Si usted nos proporciona datos personales, nos autoriza para usar esta información para las finalidades señaladas en concordancia con lo previsto en esta Política, y no procederemos a transferir o divulgar la misma fuera de nuestras bases de datos salvo que (i) usted nos autorice a hacerlo, (ii) sea necesario para permitir a nuestros contratistas, proveedores o agentes prestar los servicios que les hemos encomendado, (iii) la utilicemos nosotros o terceros (por ejemplo, proveedores de servicios de telecomunicaciones) para proporcionarle nuestros productos o servicios, (iv) sea entregada a las entidades que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tenemos acuerdos de mercadeo conjunto, (v) tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de reestructuración, (vi) implementemos un contrato de transmisión de datos personales en los términos del Decreto 1377 de 2013, o (vii) según sea requerido o permitido por la ley o para las finalidades desarrolladas en la presente política.

Al aceptar esta Política, los titulares de los datos personales recolectados, autorizan que realicemos el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión y/o transferencia a terceros países de los datos suministrados, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios que prestamos, tales como, procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos o servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar perfiles de nuestros clientes, conocer más a los usuarios de nuestros servicios y poder desarrollar nuevos servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, atender requerimientos de autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, facturación de servicios, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, contacto con nuestros proveedores para adquirir productos o servicios y pagarles, entre otros. Igualmente, la información de nuestros empleados que reposan en nuestras bases de datos son utilizadas exclusivamente con fines de dar cumplimiento a los contratos laborales y demás obligaciones derivadas de los contratos o las leyes aplicables (filiarlos al sistema de seguridad social, pagar salarios y otras prestaciones, beneficios sociales y familiares, etc.). En nuestra unidad de negocio corporativa específicamente, los datos personales son recolectados para el envío de propuestas a los clientes, seguimiento y el contacto comercial permanente.

Adicionalmente, clientes y usuarios, empleados y proveedores, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta política, nos autorizan para:

- Utilizar la información recibida para fines de mercadeo de nuestros productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que tengamos una relación de negocios.
- Compartir los datos personales con proveedores de servicios de telecomunicaciones con el fin de prestar servicios.

- Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de nuestros derechos y/o patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados por sus clientes y usuarios, o en nuestra relación laboral o comercial con nuestros empleados y proveedores.
- Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos.
- Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.
- Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.
- Transferir y transmitir los datos personales a países distintos de aquellos donde se recolecta la información, para lo cual procuraremos la protección de dichos datos conforme a los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en este documento.
- Recibir comunicaciones electrónicas con publicidad y novedades comerciales de ALDEAMO y de los productos o servicios que comercializamos o promocionamos.

Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser usuarios de los productos y servicios que ofrecemos, siempre y cuando actúen a través de o debidamente autorizados por sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor. Velaremos por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como titulares de sus datos personales.

Con la aceptación de la presente Política, los titulares de los datos personales nos autorizan para hacerles llegar por distintos medios y vías (incluyendo correo electrónico, SMS o mensajes de texto, etc.) información de productos y servicios, y de ofertas de productos y servicios que creemos pueden serle de interés.

Nuestro sitio web utiliza servidores publicitarios con el fin de facilitar contenidos publicitarios que visualiza en nuestras páginas. Dichos servidores publicitarios utilizan cookies que le permiten adaptar los contenidos publicitarios a los perfiles demográficos de los titulares de datos personales y conocer la procedencia, actividades y preferencias de nuestros clientes y usuarios al navegar en la web, incrementar la funcionalidad y la accesibilidad de los sitios web, verificar que los usuarios cumplan con los criterios requeridos para procesar sus solicitudes y para adaptar sus productos y servicios a las necesidades de los usuarios. Estas cookies pueden ser deshabilitadas y eliminadas según lo desee. Para este efecto, puede consultar y/o solicitar la ayuda del navegador de Internet que utilice.

## **7. Seguridad y confidencialidad**

Los datos suministrados y almacenados en nuestras bases de datos se encuentran igualmente protegidos por sistemas de seguridad que impiden el acceso de terceros no autorizados a los mismos. ALDEAMO realiza sus mejores esfuerzos para disponer de los procedimientos más actualizados para la eficacia de los sistemas de seguridad. En este sentido, nos apoyamos en herramientas tecnológicas de seguridad e implementamos prácticas de seguridad reconocidas en la industria, que incluyen: transmisión y almacenamiento de información sensible a través de mecanismos seguros, tales como cifrado, uso de protocolos seguros; aseguramiento de componentes tecnológicos, restricción de acceso a la información sólo a personal autorizado, respaldo de información, prácticas de desarrollo seguro de software, entre otros.

Tenemos establecidos políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información, cuyo objetivo es proteger y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, independientemente del medio o formato donde se encuentre, de su ubicación temporal o permanente o de la forma en que ésta sea transmitida.

Los terceros contratados por nosotros están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

Todo contrato con terceros (contratistas, empleados, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.

## **8. Derechos de los usuarios y procedimientos**

Con la aceptación de esta Política, usted manifiesta libre, expresa y previamente haber sido informado sobre los derechos que la ley le concede como titular de sus datos personales y que se enuncian a continuación:

- (i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la entidad responsable del tratamiento o encargada del tratamiento de sus datos personales.
- (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
- (iii) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- (vi) Acceder en forma gratuita una vez por mes a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos de la normatividad vigente.

Los procedimientos para el ejercicio de sus derechos serán los siguientes:

### **(i) Consultas**

Los titulares, las personas autorizadas o causahabientes podrán consultar su información personal que repose en nuestras bases de datos, caso en el cual les suministraremos la información solicitada, previa verificación de la legitimación para presentar dicha solicitud. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **(ii) Reclamos**

Si los titulares, las personas autorizadas o los causahabientes consideran que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Regulación, podrán presentar un reclamo ante nosotros, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. Su reclamo deberá formularse mediante solicitud dirigida a ALDEAMO, con su identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, su dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, lo requeriremos dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que usted presente la información requerida, entenderemos que ha desistido del reclamo.

En caso de que no seamos competentes para resolver su reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y le informará oportunamente.

2. De ser procedente, una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informarán los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico [usodedatos@aldeamo.com](mailto:usodedatos@aldeamo.com) o bien mediante escrito dirigido a la Carrera 17A No 106 - 30, Bogotá- Colombia de conformidad con esta Política.

El área de atención de peticiones, consultas o reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos es:

-----



Dirección de contacto: [usodedatos@aldeamo.com](mailto:usodedatos@aldeamo.com)

Área: Servicio al Cliente

Teléfono: 2148165

Dirección de contacto: [usodedatos@aldeamo.com](mailto:usodedatos@aldeamo.com)

## **9. Modificaciones y vigencia de la política de tratamiento de la información y de datos personales**

ALDEAMO se reserva el derecho de modificar estas Políticas de Tratamiento de la Información y de Datos Personales, en su totalidad o parcialmente. En caso de cambios sustanciales en las políticas del Tratamiento referidos a la identificación de ALDEAMO y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, ALDEAMO comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

Las modificaciones podrán surtirse en cualquier momento respecto de los términos y condiciones de esta política, y/o las prácticas de envío de e-mails. Si decidimos introducir algún cambio material a nuestras políticas, se informará en la página web y publicando una versión actualizada de la Políticas de Tratamiento de Datos Personales. Las bases de datos tendrán vigencia indefinida, de conformidad las finalidades y usos de la información.

Esta política fue modificada y publicada en nuestro sitio web el 17 de noviembre de 2014 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación.