

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales recolectados por TOTAL BAND COMUNICACIONES S.A.S, en calidad de responsable del Tratamiento de los Datos Personales de todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que tengan relación o vinculación de cualquier índole con TBC S.A.S., así mismo de la protección de estos, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, por medio de los cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

### 1. Definiciones

**Base de Datos:** Es todo el conjunto organizado de datos personales que vayan a ser objeto de Tratamiento por parte de la T.B.C. S.A.S.

**Datos Personales:** Es cualquier información, sin importar su naturaleza o contenido, que pueda ser vinculada o asociada a uno o varios individuos, los cuales podrán ser determinados o determinables.

**Datos Sensibles:** Es aquella información relativa a la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, y todos aquellos que de tiempo en tiempo sean definidos por las normas jurídicas colombianas como tales.

**Encargado del Tratamiento:** el encargado del tratamiento es T.B.C. S.A.S. o cualquier tercero que realice el Tratamiento de los Datos Personales por cuenta de T.B.C. S.A.S.

**Tratamiento:** Es toda acción, operación o procedimiento, que realice T.B.C. S.A.S. sobre los datos personales, la cual podrá ser incluso electrónico.

**Titular:** Son los individuos, personas naturales, que son titulares de los datos personales que reposan en las Bases de Datos de T.B.C. S.A.S.

Información del responsable del tratamiento de la información personal

**Razón social:** TOTAL BAND COMUNICACIONES S.A.S. (T.B.C. S.A.S.).

**Domicilio:** La Celia, Risaralda, Colombia.

**Dirección:** Calle 4 2-17

**Correo electrónico:** [ventas@total-band.com](mailto:ventas@total-band.com)

**Teléfono de contacto:** (57) 313 776 05 05

## 2. Tratamiento que se les dará a los datos.

Los Datos Personales son recolectados, almacenados, organizados, analizados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo a la finalidad o finalidades que tenga cada tipo de Tratamiento, según lo indicado en esta Política.

### 2.1 Tratamientos de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes.

Dada la naturaleza de la recolección de datos, que en este caso es la legalización del contrato de prestación de servicio y la posterior facturación del mismo, no será recolectada nunca información de niños o adolescentes puesto que el titular del servicio debe ser mayor de edad exclusivamente.

### 2.2 Tratamiento de Datos Sensibles.

T.B.C. S.A.S., atenderá estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de Datos Sensibles, por lo cual se asegurará que:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se suministrarán a terceros sin la autorización del Titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

### 2.3 Tratamiento de Datos Personales

T.B.C. S.A.S. dará tratamiento a los datos personales para:

- a) Identificar a los usuarios de los servicios y/o productos entregados por la empresa.
  - b) Establecer las características del servicio entregado.
  - c) Enviar la facturación periódica de los servicios contratados.
  - d) Cumplir con la entrega de información estadística a los distintos organismos de control (MINTIC, CRC, ANE, SIC).
  - e) Cumplir las obligaciones legales de T.B.C. S.A.S., incluyendo las tributarias, comerciales y reglamentarias de los servicios de telecomunicaciones.
  - f) Registrar, desarrollar, analizar, y conservar información estadística.
  - g) Responder las preguntas, requerimientos, comentarios y/o sugerencias que los usuarios lleguen a presentar.
  - h). Contactar a los Titulares de información, incluso por medios electrónicos tales como correo electrónico, fax, mensajes a móviles u otros análogos, para el adecuado cumplimiento del objeto social de T.B.C. S.A.S., y de los contratos celebrados entre ésta y los Titulares de información.
  - i). En las relaciones laborales, dar cumplimiento a las obligaciones que se deriven de la misma, tales como, realizar todos los trámites necesarios ante las autoridades nacionales, dentro de los que se encuentran, dar de alta ante el Sistema Integral de Seguridad Social, realizar trámites ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN-, o cualquier otra actividad u obligación contemplada por la legislación o en los contratos vigentes, incluyendo contratar seguros de vida o de gastos médicos, otorgar prestación o beneficio, o realizar los pagos a que haya lugar.
- cualquier otra
- j). Notificar a quien corresponda en caso de emergencia durante la estancia de los Titulares de información en las instalaciones de T.B.C. S.A.S.
  - k). Comunicar, consolidar, organizar, actualizar, controlar, acreditar, asegurar, reportar, mantener, interactuar, y gestionar las actuaciones, información y actividades en virtud de las cuales se relacionan o vinculan los usuarios de T.B.C. S.A.S.
  - l). Verificar y validar la información suministrada por los Titulares de la información.

m). Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre los Titulares de la información, se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera.

legítimamente

n). Proveer a los técnicos de T.B.C. S.A.S., que presten servicios solicitados por el Usuario, la información necesaria para la adecuada prestación de sus servicios.

o). En caso de que T.B.C. S.A.S., no se encuentre en capacidad de realizar el tratamiento por sus propios medios o que las normas vigentes así lo requieran, podrá transferir los Datos Personales recopilados para que sean tratados por un tercero, previa notificación a los Titulares de dichos Datos Personales. Este tercero será el Encargado del Tratamiento y deberá garantizar condiciones idóneas de confidencialidad y seguridad de la información transferida.

p). En caso de que el Titular de la información solicite algún producto o servicio, proporcionar la información necesaria a distribuidores o terceras personas con la finalidad de entregarle el producto o prestarle el servicio de que se trate o en su caso para que un tercero se ponga en contacto con el titular de información. Estos terceros no tendrán autorización para utilizar los Datos Personales de manera diferente a la indicada por T.B.C. S.A.S. La información suministrada a terceras personas estará cubierta por los mismos derechos y garantías consagrados en la ley y estipulados en esta política.

T.B.C. S.A.S., no comercializará los Datos Personales que le sean suministrados.

Los Titulares de información garantizan a T.B.C. S.A.S., que los Datos Personales revelados, comunicados o de cualquier forma transferidos a T.B.C. S.A.S., son veraces. De igual forma, el Titular se hace responsable de comunicar a T.B.C. S.A.S., cualquier modificación en los mismos.

En cuanto a los formularios electrónicos de obtención de Datos Personales que llegue a crear T.B.C. S.A.S., eventualmente, sean electrónicos o no, salvo en los campos en que se indique lo contrario, las respuestas a las preguntas sobre Datos Personales son voluntarias, a menos que se indique otra cosa, o que dicha información sea requerida para que T.B.C. S.A.S., haga una adecuada prestación de los servicios suministrados por ella y de conformidad la regulación en materia de telecomunicaciones, o cualquier norma que llegue a ser aplicable.

En el momento en que se lleve a cabo la recolección de alguno de los Datos Sensibles, el Titular puede reservarse el derecho a no contestar a las preguntas que le sean realizadas o a no suministrar la información requerida.

### 3. Derechos de los Titulares

Es el deseo de T.B.C. S.A.S., proporcionar a los Titulares de información la máxima seguridad sobre los Datos Personales. En esta medida se ha creado la presente política con el fin de informar a los Titulares de información que tienen los derechos establecidos la Ley 1581 de 2012 y las normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen, regulen o complementen, dentro de los cuales se encuentran:

- I. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. Este derecho podrá ser ejercido frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- II. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Sociedad, en su calidad de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
- III. Ser informado del uso que le sea dado a sus Datos Personales, mediando solicitud previa al respecto.
- IV. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por la infracción a las normas de protección de datos establecidas en la Ley 1581 de 2012, y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- V. Revocar la autorización otorgada y solicitar la supresión de sus Datos Personales de la base de datos a la cual haya dado autorización, cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales respecto al tratamiento de Datos Personales. Dicha revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que existió una infracción al respecto.
- VI. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales.

T.B.C. S.A.S., proporcionará a los usuarios los recursos técnicos adecuados para que, con carácter previo, puedan acceder a esta Política de Protección de Datos Personales y puedan prestar su consentimiento a fin de que Sociedad proceda automatizado de sus Datos Personales.

al tratamiento

4. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual se puede ejercer los derechos como Titular de los Datos Personales El Gerente General de T.B.C.

S.A.S., será responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular de la información personal.

## 5. Procedimiento de reclamos

El Titular, sus representantes o sus causahabientes, podrán consultar la información que repose en las Bases de Datos, para lo cual deberán formular la correspondiente petición a través del formulario en línea en la página web de la empresa [total-band.com/clientes.php](http://total-band.com/clientes.php) en la sección PQRSD.

Cuando algún Titular desee consultar, actualizar, rectificar, suprimir y/o revocar la autorización otorgada, respecto de sus Datos Personales, deberá realizar una solicitud a través de la herramienta mencionada en el párrafo anterior.

Para evitar que terceros no autorizados accedan a los Datos Personales, previa la aceptación de solicitudes realizadas por personas distintas del Titular, será necesario establecer la relación que éstos tienen con el Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

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 informará a quien haya presentado la solicitud correspondiente, expresando los motivos de la demora y 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.

Cuando un Titular considere que la información contenida en una Base de Datos de T.B.C. S.A.S., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos esta política o en la ley, el Titular, sus representantes o sus causahabientes podrán presentar un reclamo a través del formulario en línea en la página web de la empresa [total-band.com/clientes.php](http://total-band.com/clientes.php) en la sección PQRSD, bajo las siguientes reglas:

- I. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a T.B.C. S.A.S., y deberá incluir la siguiente información:
  - a) Nombre y número de identificación del Titular.
  - b) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
  - c) La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.

- d) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el fin perseguido con el mismo.
  - e) Los documentos que se quieran hacer valer.
  - f) Firma y número de identificación de quien presenta la solicitud.
  - g) En caso de que la solicitud no sea presentada directamente por el Titular, documentos que acrediten la capacidad de representación o facultad de presentar el reclamo correspondiente.
  - h) Cuando el reclamo sea presentado directamente por el Titular, los documentos que acrediten la identidad del Titular, tales como cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular.
- II. Si el reclamo resulta incompleto, se le requerirá a quien haya presentado el reclamo para que, dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación del mismo, subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que se haya presentado la información requerida, se entenderá que se ha desistido del reclamo.
- III. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo abierto” 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.
- IV. 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 informará al interesado 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.
- V. Es importante tener en cuenta sólo podrá elevarse queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante descrito.

## 6. Supresión de Datos

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a T.B.C. S.A.S., la supresión (eliminación) de sus Datos Personales, cuando:

- I. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 o la complementaria o modificatoria de esta norma.

reglamentación

II. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.

III. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por T.B.C. S.A.S.,

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

a) La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

Sin perjuicio de lo anterior, los Titulares reconocen que en razón de su naturaleza y de conformidad con las normas vigentes, algunos datos pueden ser necesarios para la prestación de los servicios provistos por T.B.C. S.A.S., En ese sentido, cuando T.B.C. S.A.S., reciba la solicitud de supresión de Datos Personales que ésta requiera para la adecuada ejecución del contrato o acuerdo celebrado entre el Titular y la Sociedad, ésta informará a los Titulares los efectos que dicha supresión tendría sobre la prestación de los servicios correspondientes, y el Titular, de manera libre y voluntaria, podrá retirar la solicitud de supresión.

## 7. Revocatoria de la Autorización

El Titular de los Datos Personales puede revocar la autorización otorgada a T.B.C. S.A.S., para tratar sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

## 8. Seguridad de la información

En virtud del principio de seguridad, T.B.C. S.A.S., se compromete a dar a los Datos Personales un Tratamiento que cuente con la máxima privacidad, confidencialidad y seguridad conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, y a proteger razonablemente los Datos Personales de la pérdida, mal uso, acceso no autorizado, alteración y destrucción.

La transmisión electrónica de la información de T.B.C. S.A.S., hacia los Titulares y viceversa podrá estar encriptada con el fin de garantizar conexiones seguras y estandarizadas que ayuden a proteger dicha información de intercepciones.

Los contratistas de T.B.C. S.A.S., así como su personal técnico y administrativo que, en virtud de los servicios prestados, que tengan acceso a los Datos Personales, estarán obligados a mantener la información confidencial y no tendrán permiso para utilizar esta información para cualquier otra finalidad que no sea desempeñar los servicios que están realizando.

## 9. Aceptación

Siempre que un Titular suministre a T.B.C. S.A.S., voluntariamente Datos Personales, se entenderá que está autorizando a esta última para utilizar dichos Datos Personales de acuerdo con los términos y condiciones de esta Política.

Si un Titular no acepta los términos y condiciones de esta Política de Privacidad, le rogamos que no suministre ningún dato de carácter personal a la Sociedad.

T.B.C. S.A.S., se reserva el derecho a modificar la presente Política de Privacidad para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales.

## 9. Transferencia

T.B.C. S.A.S., podrá transmitir los Datos Personales a sus contratistas, autoridades o entidades que requiera en virtud de la reglamentación en materia de telecomunicaciones vigente, sea que éstos se encuentran fuera o dentro del territorio nacional, con las mismas finalidades que se han indicado en el numeral 2 de la presente Política.

Las transferencias se realizarán de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y T.B.C. S.A.S., se compromete a no transferir los Datos Personales a terceros sin su consentimiento, salvo las excepciones previstas en dicha Ley las cuales se enumeran a continuación:

- a) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así sea exigido por razones de salud o higiene pública;

- b) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que resulte aplicable;
- c) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- d) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguarda del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en proceso judicial.

#### 10. Links a otros Sitio Web

El Sitio Web de T.B.C. S.A.S., pueden contener vínculos hacia otros sitios web. T.B.C. S.A.S., no es responsable por las políticas de privacidad o el contenido de esos sitios web, de tal manera que solicita a todos los Titulares tener en cuenta que las políticas de privacidad de esos sitios web pueden ser diferentes significativamente a la presente Política, por lo que sugiere que éstas sean leídas cuidadosamente.

T.B.C. S.A.S., no se hace responsable de ninguna acción o contenido de esos sitios web.

#### 11. Vigencia de la Política

La presente Política rige a partir de enero de 2015.

Por regla general, la autorización otorgada a T.B.C. S.A.S., para el Tratamiento de los Datos Personales se entiende entregada por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la Sociedad.

\*\*\*\*\*