

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013

1. OBJETIVO

El presente documento define las políticas de privacidad y procedimientos que SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S. (en adelante SINERGY) usa para el tratamiento de datos personales, teniendo por objeto garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en diferentes plataformas como página web (sinergy.com.co), bases de datos y archivos, así como el derecho a la información consagrado y desarrollado por la Ley 1581 de 2012.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SINERGY SOLUCIONES INTEGRALES S.A.S. es una Sociedad por Acciones Simplificada, constituida bajo las normas colombianas y cuyo objeto social es la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Datos Generales:

- Dirección Principal: Calle 4 No. 2-28 Pitalito (Huila).
- Correo electrónico: reclamacionesyrequerimientos@sinergy.com.co
- PBX: 3103157193.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los parámetros y reglas aquí señalados y que aplica SINERGY, protegen los datos personales de personas naturales que se tengan registrados en cualquier base de datos o archivo y garantiza su correcto tratamiento, así como el procedimiento para la atención de quejas, consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales.

Estas políticas son de carácter obligatorio para SINERGY como responsable del tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por su cuenta.

○ Información que es recogida

- a. **Información de contacto:** Nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono.
- b. **Información demográfica:** Edad, género, dirección, nivel educativo, estado civil, ocupación.

- c. Datos de Inicio de sesión:** Nombre de usuario, contraseña u otros datos de autenticación.
- d. Información de pago:** Detalles de tarjetas de crédito, cuentas bancarias u otros métodos de pago.
- e. Datos de navegación:** Historial de navegación, páginas visitadas, tiempo de visita, clics realizados.
- f. Información del dispositivo:** Tipo de dispositivo, sistema operativo, navegador web utilizado, dirección IP.
- g. Intereses y preferencias:** Productos o servicios de interés, actividades en línea, preferencias de contenido,
- h. Comentarios y opiniones:** Comentarios dejados en formularios, encuestas, reseñas, foros de discusión.
- i. Datos de redes sociales:** Interacciones en plataformas de redes sociales vinculadas al sitio web.
- j. Datos generados por el usuario:** Contenido generado por el usuario, como publicaciones, imágenes, videos.

4. POLÍTICAS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- SINERGY en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en el marco de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de naturaleza privada, garantiza la protección de datos personales, los derechos a la privacidad, intimidad, al buen nombre y al habeas data.
- En cumplimiento de los principios de finalidad y libertad, la recolección de los datos realizada por SINERGY se limitará a aquellos datos personales que se requieran y sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normativa vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley.
- Para que SINERGY realice cualquier operación de tratamiento de datos personales, se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual se obtendrá por cualquier medio que permita y pueda ser objeto de consulta posterior, los mecanismos dispuestos podrán ser por escrito, de forma oral, publicación en la página web [\[sinergy.com.co\]](http://sinergy.com.co) y/o técnicos siempre que faciliten al titular su manifestación automatizada. Se adoptarán los procedimientos necesarios para solicitar la autorización del titular para el tratamiento de estos, informando los datos que serán recolectados y la finalidad de su tratamiento y para la que solicita su consentimiento.
- SINERGY cuando solicite al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este, los derechos que tiene como titular y que es facultativo, dar respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando

estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

- Se pondrá a disposición de los titulares esta política para el tratamiento de sus datos personales, a través de un aviso de privacidad que será publicado en la página web (sinergy.com.co) y en el momento de la recolección de su información se le comunicará la existencia de esta política, la manera de acceder a ella y la finalidad de tratamiento de sus datos.
- SINERGY como responsable del tratamiento directamente o a través del encargado del tratamiento, podrá recolectar, almacenar, usar, circular, actualizar, suprimir o realizar cualquier otro tipo de tratamiento sobre los datos personales de sus grupos de interés, ajustándose en todo momento a lo dispuesto por las normas vigentes y para las finalidades que se describen más adelante.
- Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del tratamiento.
- No es necesaria autorización para datos relacionados con el Registro Civil de las personas, cuando correspondan a datos de naturaleza pública, cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, en casos de urgencia médica o sanitaria, información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- SINERGY podrá suministrar datos personales materia de tratamiento a los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales, entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y a terceros autorizados por el Titular o por la ley.
- Se establecerán todas las medidas de seguridad (técnicas, administrativas, humanas, físicas y organizacionales) para procurar la conservación, confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos personales, así como para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los titulares y destinados a impedir su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.
- Las políticas aquí definidas son de estricto cumplimiento por los funcionarios directos o indirectos que desempeñan alguna labor u actividad en SINERGY.
- No se tratarán datos sensibles, por ser aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

- Se prohíbe expresamente la recolección de datos personales a través de prácticas de engaño y/o fraudulentas.
- Los datos e información personal de los titulares se conservarán durante el tiempo que sea necesario hacerlo atendiendo la finalidad y autorización que justifique su tratamiento y atenderá los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos definidos para ello según la normativa vigente.
- Cuando se realicen cambios en el contenido de las Políticas del Tratamiento, que puedan afectar el contenido de la autorización, se informarán estas modificaciones a los titulares, al implementar las nuevas políticas y de ser necesario se obtendrá del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.
- La política de tratamiento de datos personales entra a regir a partir de la fecha de emisión y se encontrará vigente hasta la aprobación y publicación de una nueva versión.

5. CONTROL DE INFORMACIÓN PERSONAL

SINERGY reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales el control de la información personal como se indica a continuación:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por el responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto al uso que ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución Política de Colombia.
- Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de SINERGY.
- SINERGY se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

6. POLÍTICA DE COOKIES

○ Cookies

Una cookie es un pequeño archivo de texto que guarda el navegador web del usuario cuando visita nuestro sitio web. Estos archivos contienen información que se puede utilizar más tarde cuando el usuario regresa al sitio o navega por páginas diferentes dentro del mismo.

Las cookies tienen varios propósitos, que incluyen:

- Recordar la información de inicio de sesión: Las cookies pueden almacenar credenciales de inicio de sesión para que un usuario no tenga que volver a escribir su nombre de usuario y contraseña cada vez que visita un sitio.
- Personalización de la experiencia del usuario: Los sitios web pueden usar cookies para recordar las preferencias del usuario, como el idioma preferido o las configuraciones de visualización, para personalizar la experiencia de navegación.
- Análisis del comportamiento del usuario: Las cookies pueden rastrear el comportamiento de navegación del usuario, como las páginas visitadas y el tiempo pasado en el sitio, para ayudar a los propietarios del sitio a comprender cómo se utiliza su sitio y a mejorar su diseño y funcionalidad.

- Publicidad dirigida: Las cookies de seguimiento pueden utilizarse para mostrar anuncios personalizados basados en los intereses y el comportamiento de navegación del usuario.
- Seguridad del sitio web: Algunas cookies se utilizan para fines de seguridad, como evitar actividades fraudulentas y proteger la información del usuario contra accesos no autorizados.

Nuestro sitio web emplea cookies para identificar las páginas visitadas y su frecuencia. Esta información se utiliza exclusivamente para análisis estadístico y posteriormente se elimina de forma permanente.

○ **Enlaces a Terceros**

Este sitio web contiene enlaces a otros sitios que podrían ser de su interés. Una vez que haga clic en estos enlaces y abandone nuestra página, perdemos el control sobre el sitio web al que se está redirigiendo y, por lo tanto, no somos responsables de sus términos de uso, políticas de privacidad ni de la protección de sus datos en sitios de terceros. Estos sitios están sujetos a sus propias políticas de privacidad, por lo que se recomienda consultarlas para confirmar su conformidad con las mismas.