POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SERVISYSTEN S.A.S. | NIT 901.196.026-0 | Registro TIC 96004327

Calle 6 No. 7-65, barrio Páez, La Plata, Huila | 310 864 1960 | contactenos@servisysten.com

Versión institucional 1.0 · Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2026

1. Responsable y alcance

SERVISYSTEN S.A.S., NIT 901.196.026-0, con dirección en Calle 6 No. 7-65, barrio Páez, La Plata, Huila, correo contactenos@servisysten.com y teléfono 310 864 1960, actúa como responsable del tratamiento de los datos personales que recolecta y utiliza en el desarrollo de sus actividades. Esta política se aplica, cuando corresponda, a clientes, usuarios, prospectos, empleados, proveedores y personas que interactúen con sus canales.

2. Principios aplicables

El tratamiento de datos personales observará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

3. Datos y finalidades

Según la relación y necesidad del servicio, podrán tratarse datos de identificación y contacto, dirección de instalación, información contractual, facturación y pagos, solicitudes de soporte y PQR, así como información técnica necesaria para la prestación y seguridad del servicio. Las finalidades comprenden verificar cobertura, gestionar solicitudes y contratos, realizar instalaciones y mantenimiento, facturar y gestionar pagos, atender soporte y PQR, prevenir fraude, dar seguridad a la red y cumplir obligaciones legales. Las comunicaciones comerciales sujetas a autorización respetarán la decisión del titular.

4. Autorización y datos protegidos

Se solicitará autorización previa, expresa e informada cuando sea exigida por la ley y se conservará prueba de ella. No se solicitarán datos sensibles o relativos a menores sin justificación y habilitación legal; cuando su tratamiento sea procedente se aplicarán garantías especiales.

5. Derechos del titular

El titular podrá conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de autorización cuando proceda; conocer el uso dado a su información; acceder gratuitamente a ella en los términos legales; revocar la autorización o solicitar supresión cuando corresponda y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, previo agotamiento de los trámites exigidos por la ley.

6. Consultas y reclamos

Los titulares y personas legitimadas podrán escribir a contactenos@servisysten.com identificándose y explicando su solicitud. Las consultas se responderán en máximo diez (10) días hábiles, con posible ampliación legal de hasta cinco (5) días hábiles adicionales. Los reclamos se atenderán dentro de quince (15) días hábiles desde el día siguiente a su recibo, con prórroga legal de hasta ocho (8) días hábiles adicionales, cuando proceda y previa información al solicitante. Los reclamos incompletos serán gestionados según el procedimiento legal.

7. Encargados y circulación

Si terceros tratan datos por cuenta de SERVISYSTEN, deberán observar deberes de confidencialidad, seguridad y tratamiento conforme a instrucciones y contratos aplicables. Las transferencias o transmisiones internacionales, de existir, estarán sujetas a las exigencias legales correspondientes.

8. Seguridad y conservación

SERVISYSTEN aplicará medidas técnicas, administrativas y organizacionales proporcionales a los riesgos y a la información tratada. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la finalidad y los plazos legales, contractuales o de defensa de derechos; luego se suprimirán o anonimizarán cuando sea legalmente procedente.

9. Publicación y vigencia

Esta política se publica como documento institucional de SERVISYSTEN S.A.S. y rige desde el 1 de enero de 2026 . La empresa podrá actualizarla e informará sus cambios relevantes por sus canales oficiales. Marco de referencia: Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables.