



LOV TELECOMUNICACIONES SAS

www.lov.com.co

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para nosotros es muy importante que tú como nuestro cliente o usuario conozcas cómo manejamos tus datos personales en LOV TELECOMUNICACIONES.

La presente política establece los lineamientos para el manejo, protección y actualización de la información personal registrada en las bases de datos de LOV TELECOMUNICACIONES, con base en lo establecido en las normas constitucionales y legales que consagran y protegen el Hábeas Data. En LOV TELECOMUNICACIONES nos comprometemos a dar el debido respeto y garantía de los derechos de nuestros clientes, empleados y terceros en general. Esta política es de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa información.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para LOV TELECOMUNICACIONES, en calidad de responsable, así como todos los empleados, contratistas y en general los terceros que obran en nombre de la compañía, o que sin actuar en nombre de LOV TELECOMUNICACIONES tratan datos personales por disposición de ésta como encargados, los cuales deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole y a conservar la confidencialidad de los datos a los cuales tienen o tuvieren acceso.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento, debe ser reportado como se indica en título Procedimientos para Reclamos de esta política o a la dirección indicada a continuación, con el fin de adoptar los correctivos del caso.

- Razón social : LOV TELECOMUNICACIONES SAS.
- Domicilio : Bogotá D.C.
- NIT : 901.470.579-6



- Dirección de correspondencia : Calle 97 # 23-60. Oficina 306. Bogotá D.C
- Teléfono Bogotá : 6017957000

Titulares de la Información

Son las personas naturales cuya información personal sea utilizada o se encuentre en nuestras bases de datos, de LOV TELECOMUNICACIONES, quienes actuamos como responsables del tratamiento de los datos personales y comprendemos el procedimiento para el tratamiento de bases de datos de información personal que aparecen registrados en LOV TELECOMUNICACIONES.

Definiciones

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales, bien sea por medios físicos o electrónicos.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** el tratamiento de los datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de normatividad legal vigente. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.



- Principio de finalidad: el tratamiento a los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.
- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento a los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ley.
- Principio de libertad: el tratamiento a los datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización.
- Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por el encargado del tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Principio de transparencia: en el tratamiento a los datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de veracidad o calidad: la información de los datos personales sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica, pública, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Derechos de los titulares de la información – Hábeas Data

Tú, como persona, tienes derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ti en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales que se refieren a la Constitución Política de Colombia, las leyes y reglamentos que la desarrollan.

De manera especial, si eres el titular de la información tienes derecho a:

- Ser informado previamente por LOV TELECOMUNICACIONES del uso que le dará a los datos personales. Esta Política de Privacidad se encuentra en este documento o en los anexos del documento Condiciones Generales del Servicio de Modalidad Prepago, la cual puedes consultar en www.lov.com.co



- Consultar de manera ágil y sencilla la información suministrada y que se encuentra bajo nuestra administración en LOV TELECOMUNICACIONES.
- Conocer, actualizar y rectificar tus datos personales frente a LOV TELECOMUNICACIONES.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez que tú, como titular, hayas agotado el trámite de consulta o reclamo ante LOV TELECOMUNICACIONES.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder, de forma gratuita, a tus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Este procedimiento lo puedes realizar siguiendo los conductos y canales de atención.

Deberes de LOV TELECOMUNICACIONES

Al actuar como responsable del tratamiento de datos personales, nosotros en LOV TELECOMUNICACIONES cumpliremos con los siguientes deberes:

- Nuestros deberes en LOV TELECOMUNICACIONES respecto a ti como titular del dato:
 - Solicitar y conservar copia (de manera digital) de la respectiva autorización otorgada por ti como titular de datos personales.
 - Informarte debidamente como titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
 - Garantizarte como titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar tus datos personales.
 - Informarte, si lo solicitas, sobre el uso dado a tus datos personales.
 - Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Nuestros deberes en LOV TELECOMUNICACIONES respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de tus datos personales:
 - Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la legislación colombiana. En relación con el principio de calidad, LOV podrá completar el registro de tus datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error con otras bases de datos públicas o con otras



bases de datos privadas en las cuales medie tu previa autorización como titular de los datos.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
 - Actualizar la información cuando sea necesario.
 - Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.
- Nuestros deberes en LOV TELECOMUNICACIONES cuando realizamos el tratamiento a través de un encargado:
 - Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales que están autorizados a suministrarse a terceros.
 - Trasladar la información suministrada por ti, como titular, al encargado del tratamiento en forma veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
 - Comunicar de forma oportuna al encargado del tratamiento todas las novedades respecto de tus datos que previamente hayas suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
 - Informar de manera oportuna al encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre tus datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
 - Exigir al encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información tuya como titular.
 - Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
 - Nuestros deberes en LOV TELECOMUNICACIONES respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio:
 - Informar las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
 - Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



- Nuestros deberes en LOV TELECOMUNICACIONES cuando obramos como encargado del tratamiento de datos personales. Si eventualmente, en LOV TELECOMUNICACIONES realizáramos el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (responsable del tratamiento), deberemos cumplir con lo siguiente:
 - Establecer que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrarnos a LOV TELECOMUNICACIONES los datos personales que tratará como encargado.
 - Garantizarte a ti como titular, en todo tiempo, 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 formulados 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 ti como 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 ti como titular o 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.



Ejercicio y Procedimiento para ejercer los derechos al Hábeas Data

Tú como titular de datos personales, tus causahabientes, tu representante o apoderado y en general, las personas facultadas por ti para ello, pueden presentar solicitudes relativas al ejercicio de los derechos al Hábeas Data.

LOV TELECOMUNICACIONES cuenta con una infraestructura administrativa destinada, entre otras funciones, a asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir tu información personal, en este último caso, siempre que sea legal o contractualmente posible; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de tus datos personales.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de tus derechos como titular de la información (datos personales), podrás comunicarte con nosotros a LOV TELECOMUNICACIONES, a través de los siguientes canales de comunicación:

- Tú que eres cliente o usuario de los servicios de telecomunicaciones, puedes comunicarte con nosotros en las siguientes líneas de atención telefónica:
 - Desde línea Lov : *777
 - Desde teléfono fijo : 01 8000 413788
 - Bogotá : 601 7957000
- Proveedores, distribuidores, empleados u otros terceros; pueden comunicarse con: habeasdata@lov.com.co

Procedimiento para Consultas: independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes o peticiones de consulta de datos personales, éstas las atenderemos en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo por los medios destinados para tal fin. De no ser posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



Procedimiento para Reclamos: tú como titular o tus causahabientes que consideren 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 esta política, podrán presentar un reclamo en LOV TELECOMUNICACIONES el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará con una solicitud dirigida al Responsable del tratamiento o al Encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo queda incompleto, se requerirá por parte del titular que dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo corrija las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene LOV TELECOMUNICACIONES 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 informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Implementación de Procedimientos para Garantizar el Derecho a Presentar Reclamos: Puedes presentar tu solicitud de rectificación, actualización o supresión verbalmente o por escrito, a través de los medios habilitados en LOV TELECOMUNICACIONES en este documento y debe contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono o correo electrónico.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la representación del solicitante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.



Rectificación y Actualización De Datos

En LOV TELECOMUNICACIONES tenemos la obligación de rectificar y actualizar la información que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

En LOV TELECOMUNICACIONES tenemos la plena libertad de habilitar mecanismos que te faciliten el ejercicio de este derecho, tales como base de datos públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, o de TransUnion y cualquier otra base de datos sobre las cuales donde tú como titular hayas dado tu autorización.

Supresión De Datos

Como titular tienes derecho, en todo momento, a solicitarnos a LOV TELECOMUNICACIONES la supresión (eliminación) de tus datos personales cuando:

- Consideres que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- 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 nosotros en LOV TELECOMUNICACIONES.

El derecho de cancelación no es absoluto y el responsable del tratamiento, es decir, nosotros en LOV TELECOMUNICACIONES, podemos negar el ejercicio del mismo cuando:

- Tú como titular tengas un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 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.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados tuyos como titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.



En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, nosotros en LOV TELECOMUNICACIONES debemos realizar operativamente la supresión, de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, pero dejando la trazabilidad de la gestión realizada.

Revocatoria de la Autorización

Si eres titular de los datos personales puedes revocar el consentimiento al tratamiento de tus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

Como titular de los datos puedes revocar el consentimiento sobre algunos tipos de tratamientos determinados, como por ejemplo para enviar mensajes promocionales.

Por lo anterior, será necesario que como titular, al momento de elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a LOV TELECOMUNICACIONES, nos indiques con cuál tratamiento no estás conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable (LOV) por el cumplimiento de un contrato o por disposición legal, no podrá ser revocado.

Procedimiento de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

En el evento que la respuesta de LOV TELECOMUNICACIONES a la reclamación del Titular de los datos personales le sea desfavorable, se deberá agotar el procedimiento ante LOV TELECOMUNICACIONES, mediante la presentación de los recursos de reposición y en subsidio de apelación mediante los medios de atención dispuestos por LOV, para que en caso de persistir la desfavorabilidad, la Superintendencia de Industria y Comercio conozca de fondo..

Tú como titular o tus causahabientes sólo podrán elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante LOV TELECOMUNICACIONES.

Cuando tú como titular de la información, que a su vez eres usuario de los servicios móviles prestados por LOV TELECOMUNICACIONES, acuda ante la SIC, y acredite que surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador o la fuente, la SIC podrá ordenar la corrección, actualización o retiro de datos personales, en los siguientes eventos:



1. Cuando habiéndose decidido favorablemente la petición, queja o recurso de reposición, LOV TELECOMUNICACIONES no proceda de conformidad con la corrección, actualización o retiro de datos personales.
2. Cuando el proveedor de servicios de comunicaciones (LOV) reconozca, en la sede de empresa, que operó el silencio administrativo positivo, pero no ejecute sus efectos en relación con la corrección, actualización, o retiro de datos personales.

Transferencia Internacional de Datos Personales

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien en LOV TELECOMUNICACIONES tengamos vínculos contractuales, comerciales y/o jurídicos.

Política de Privacidad

Del Anexo de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios en la Modalidad Prepago.
Derechos: Protección de los derechos de los usuarios

Para nosotros es muy importante que tú como nuestro cliente o usuario conozcas cómo manejamos tus datos personales y queremos contar con tu autorización para tenerlos en nuestros registros.

Por eso y con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales, LOV TELECOMUNICACIONES S.A.S en adelante LOV te comunica que la información que como cliente o usuario suministraste voluntariamente en el momento de la suscripción de los servicios o en el momento del registro en nuestro portal web www.lov.com.co la podremos usar con la finalidad de:

- Comunicar eficientemente información propia de LOV, así como de nuestra casa matriz y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, ofertas y/o promociones.
- Informar sobre nuevos productos, servicios, ofertas y/o promociones que estén relacionados con los servicios adquiridos.
- Evaluar la calidad de los servicios.



- Realizar en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, mejoramiento del servicio y soporte técnico.
- Participar en programas de lealtad con beneficios.
- Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo.
- Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con LOV inclusive a nivel internacional de acuerdo con el artículo 26 de la ley estatutaria 1581 de 2012 y que se encuentra reglamentada parcialmente por el artículo 24 del decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales.
- Las demás finalidades asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo.

Teniendo en cuenta lo anterior te informamos que como nuestro usuario registrado en nuestro portal web o como nuestro cliente, tienes derecho a solicitar expresamente en cualquier momento la revocación de esta autorización sobre el uso de tus datos personales en los términos antes establecidos; de forma que si lo requieres puedes dirigirte de manera escrita por nuestra página web www.lov.com.co en la sección de servicio al cliente o puedes llamarnos con nosotros en las siguientes líneas de atención telefónica:

- Desde línea Lov : *777
- Desde teléfono fijo : 01 8000 413788
- Bogotá : 601 7957000

Nuestros usuarios y clientes pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la suspensión del manejo de sus datos personales y conocer la política de tratamiento de datos personales a través de los canales anteriormente mencionados o en nuestra página web www.lov.com.co

En caso que no recibamos comunicación escrita por parte de nuestros clientes y usuarios por los canales anteriormente mencionados dentro del término de 30 días hábiles definido por el decreto 1377 de 2013 contados a partir de la publicación de este aviso, continuaremos con el tratamiento de los datos única y exclusivamente para los fines que previmos en este aviso. Queremos que tengas la seguridad que cuidaremos bien tus datos personales y haremos buen uso de los mismos.

Vigilado Superintendencia de Industria y Comercio. Cr 13 # 27 – 00 Bogotá.
Info@sic.gov.co Tel: 5870000



Vigencia de las políticas de tratamiento de información personal

La política de privacidad y tratamiento de la información se adoptó en el 2021 y se puede consultar en nuestra página web www.lov.com.co.

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes, usuarios o terceros se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y seis meses más y podrá utilizarse además de la identificación comercial de los titulares de la información para efectos de mercadeo y otros negocios, productos u ofertas conexas en las que en LOV TELECOMUNICACIONES decidamos incursionar.

Cuando los términos de las políticas de privacidad y uso de información personal de cualquiera de los servicios o productos contratados por un titular, cambien en lo esencial, por regla general, en los servicios que tengan la opción de renovación o recarga, se obtendrá en esta la nueva autorización.

Referencias Normativas

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1266 de 2008 Disposiciones generales del hábeas data
- Ley 1581 de 2012 Disposiciones generales para la protección de datos personales
- Decreto Único 1074 de 2015
- Título V de la Circular Única de la SIC.