Virgin mobile	***POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES***

Si bien es un ladrillo, tratamos de amenizarla un poco para que sea más agradable leerla. Porque si es muy pero muy importante que conozcas todo lo referente a como tratamos los datos personales en Virgin Mobile! Un tema bien importante para nosotros.

1. Objetivo

La presente Política establece los lineamientos para el manejo, protección y actualización de la información personal registrada en las bases de datos de **VIRGIN MOBILE**, con base en lo establecido en las normas constitucionales (sagradas para nosotros) y legales que consagran y protegen el Habeas Data.

VIRGIN MOBILE se compromete a dar el debido respeto y garantía de los derechos de sus clientes (nuestra razón de ser!), empleados (nosotros los que venimos todos los días a trabajar motivados para hacerte sentir bien) y terceros en general. Esta política es de obligatoria aplicación (que susto!!! Pero es cierto) 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 **VIRGIN MOBILE**, en calidad de responsable (muy 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 **VIRGIN MOBILE** 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 (te dijimos, para nosotros es muy serio este tema).

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado como se indica en el numeral 6 de esta política o a la dirección indicada a continuación, a fin de adoptar los correctivos del caso.

• Razón social: **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**
• Domicilio: Bogotá D.C., República de Colombia.
• Nit. 900420122 – 7
• Dirección de correspondencia: CALLE 93B # 13-91 BOGOTA - COLOMBIA –.
• Teléfono: (571) 7366720

2. Titulares de la Información

Personas naturales cuya información personal sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de **VIRGIN MOBILE** (incluso nosotros los trabajadores, ☺)quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales y comprende el procedimiento para el Tratamiento de bases de datos de información personal que aparecen registrados en **VIRGIN MOBILE**.

3. Definiciones (para bolas porque parece un trabalenguas)

– **Autorización**: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales bien sea por medios físicos u 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.

Tratamos de hacerlo lo menos complejo, esperamos haberlo logrado.

4. Derechos de los titulares de la información – Habeas data. Muy muy importante! Este es un país libre y tu tienes tus derechos, acá te decimos cuales!

Todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere la Constitución Política de Colombia y las leyes y reglamentos que la desarrollan.

De manera especial, los titulares de la información (es decir tú) tienen derecho a:

– Ser informado previamente por VIRGIN MOBILE del uso que le dará a tus datos personales. Esto te lo decimos en nuestra política de privacidad que puedes ver en www.virginmobile.co

– Consultar de manera ágil y sencilla la información suministrada por ti y que se encuentra bajo la administración de **VIRGN MOBILE**

— A conocer, actualizar y rectificar tus datos personales frente a **VIRGIN MOBILE**.

– Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez hayas agotado el trámite de consulta o reclamo ante **VIRGIN MOBILE**. Ojalá nunca pase… Para nosotros es muy importante tu info y cuidarla como se merece!

– 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.

– Acceder en forma gratuita a tus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Lo puedes hacer siguiendo los conductos y canales de atención.

5. Deberes de VIRGIN MOBILE

VIRGIN MOBILE, al actuar como responsable del Tratamiento de datos personales, cumpliremos con los siguientes deberes:

5.1. Deberes de VIRGIN MOBILE respecto del titular del dato es decir Tú .

• Solicitar y conservar, copia (de manera digital) de la respectiva autorización otorgada por el titular de datos personales.

• Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Como te dijimos siempre la puedes consultar en nuestra página web www.virginmobile.co

• Garantizar al 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 y eres el titular sobre el uso dado a tus datos personales.

• Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

5.2. Deberes de VIRGIN MOBILE respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales. Como ves tenemos muchos deberes! Somos bien juiciosos!

• Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la legislación Colombiana. En relación con el principio de calidad VIRGIN podrá completar el registro de 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 la previa autorización del titular de los datos, es decir la tuya.

• 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.

5.3. Deberes de VIRGIN MOBILE cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado

• Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.

• Trasladar la información que suministraste 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 los datos que previamente le haya 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 los 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 del titular. Ten la seguridad que exigimos bastante!

• 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.

5.4. Deberes de VIRGIN MOBILE respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio

• Informarle 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.

5.5. Deberes de VIRGIN MOBILE cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales.

Si eventualmente, VIRGIN MOBILE realizara el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes **deberes**:

• Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a VIRGIN MOBILE los datos personales que tratará como Encargado. En serio es un tema importante y delicado para nosotros.

• Garantizar al 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 las 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 el 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 el 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.

6. Ejercicio y Procedimiento para ejercer los derechos al Habeas Data.

Toda persona titular de datos personales, sus causahabientes, su representante o apoderado y en general, las personas facultadas para ello, pueden presentar solicitudes relativas al ejercicio de los derechos al Habeas Data.

VIRGIN MOBILE 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 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 datos personales.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de información (Datos personales), podrás comunicarte con **VIRGIN MOBILE**, mediante el uso de los siguientes canales de comunicación, así:

- Suscriptores y/o usuarios de los servicios de Telecomunicaciones, puedes comunicarte con: wwwvirginmobile.co en la sección de Servicio al Cliente o al Rock Center al *111, o desde fijos en Bogotá 5931060 o desde fijos nacionales: 018000 937171
- Proveeedores, Distribuidores, Empleados u otros terceros; se pueden comunicar con: habeasdata@virginmobile.co

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS: Independientemente del mecanismo implementado para la atención de tus 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 es decir a ti, expresando los motivos de la demora y señalándote la fecha en que se atenderá tu consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS; El Titular o sus 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 ante **VIRGIN MOBILE** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante 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 resulta incompleto, requeriremos de tu parte para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo subsanes (que palabra tan fea, pero nuestros abogados la hacen poner) las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante (tú) presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **VIRGIN MOBILE** 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.

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 te informará al interesado (en este caso tú) los motivos de la demora y la fecha en que atenderemos tu 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.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada verbalmente o por escrito, a través de los medios habilitados por **VIRGIN MOBILE** señalados en el aviso de privacidad y en este documento, y contener, como mínimo, la siguiente información (pilas):

1) El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
2) Los documentos que acrediten la identidad o la representación del solicitante (muy muy importante).
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.
VIRGIN MOBILE tiene 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:

VIRGIN MOBILE tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, tales como base de datos públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, o de la CIFIN y cualquier otra base de datos sobre las cuales el titular haya dado su autorización. Entiéndenos, nos gusta saber quien eres de verdad… no se vale Pato Donald, Mickey Mouse ni nada de eso!

Supresión De Datos. Tienes el derecho, en todo momento, a solicitar a **VIRGIN MOBILE** 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 **VIRGIN MOBILE**.

EL derecho de cancelación no es absoluto y el responsable (es decir nosotros) puede negar el ejercicio del mismo cuando:

• La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Es decir si eres un usuario por ejemplo, por ley tenemos que tener tus datos para que puedas ser usuario, entonces, lastimosamente y con las lagrimas en los ojos: si quieres suprimir la info no podrás estar registrado en VIRGIN MOBILE.

• 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. Eso si, la ley hay que cumplirla al pie de la letra y si llega una solicitud judicial, toca!

• 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.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **VIRGIN MOBILE** debe 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.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

El titular de los datos puede revocar el consentimiento sobre algunos tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para enviarte mensajes promocionales.

Por lo anterior, será necesario que tú al momento de elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a **VIRGIN MOBILE** indiques con cuál tratamiento no estás conforme.

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

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO:

En el evento que la respuesta de **VIRGIN MOBILE** a la reclamación del Titular (Tú) de los datos personales le sea desfavorable, se deberá agotar el procedimiento en sede de empresa ante **VIRGIN**

MOBILE, mediante la presentación de los recursos de reposición y en subsidio de apelación, para que en caso de persistir la desfavorabilidad, la Superintendencia de Industria y Comercio conozca de fondo.

Esto si que está ladrilludo y esperamos que hasta ahora no te hayas aburrido mucho.

El Titular o causahabiente (que palabrita mas rebuscada) sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante VIRGIN MOBILE. Mejor dicho, danos la oportunidad a nosotros primero de arreglar el asunto. Y si en algo la hemos embarrado o algo te ha disgustado, porfis porfis, discúlpanos.

Cuando el titular de la información, que a su vez sea usuario de los servicios móviles prestados por **VIRGIN MOBILE** (nuestro cliente papuchis), acuda ante la SIC, y acredite que surtió el trámite de un reclamo por los mismos hechos ante el operador (nosotros) 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, VIRGIN MOBILE no proceda de conformidad con la corrección, actualización o retiro de datos personales.
2. Cuando el proveedor de servicios de comunicaciones (nosotros) reconozca, en 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.

7. 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 tuya que permita trasmitir tus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien **VIRGIN MOBILE** tenga vínculos contractuales, comerciales y/o jurídicos.

8. Política de privacidad

VIRGIN MOBILE le informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en www.virginmobile.co

9. Vigencia de las políticas de tratamiento de información personal

La política de privacidad y tratamiento de la informacion se adoptó en el 2013 y fue actualizada en febrero de 2016 y la puedes consultar en nuestra página web www.virginmobile.co.

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y/o usuarios y/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 **VIRGIN MOBILE** decida incursionar.

Cuando los términos de las políticas de privacidad y uso de información personal de cualquier 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.

10. Referencias Normativas (Somos pilos de corazón)

- 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.

Felicitaciones! Acabas de terminar de leer este cartapacio de información, esperamos haber aclarado en lugar de oscurecido!

Buena vibra!