Política de tratamiento de datos personales

Responsabilidad, finalidades y ejercicio de derechos.

Esta política establece cómo **NOVANET COLOMBIA SAS, NIT 902037108-9**, debe tratar los datos vinculados a su servicio de internet. Comprende usuarios, interesados, trabajadores, contratistas y proveedores, según su relación con la empresa.

1. Responsable y atención de solicitudes

Correo: novanetcolombia@gmail.com
Teléfonos y WhatsApp: 311 568 8341 · 314 356 7760
Dirección: AV 1 12 133 BRR EL TRIUNFO, El Zulia, Norte de Santander.

La Representación Legal coordina la protección de datos y la atención de solicitudes directamente o mediante una persona formalmente designada. Puede escribir al correo indicado con el asunto “Protección de datos personales”.

2. Datos y finalidades

Relación	Información y finalidad
Usuarios e interesados	Identificación, contacto, dirección de instalación, contrato, facturación y soporte: evaluar cobertura, gestionar solicitudes, instalar, operar, facturar y atender el servicio.
Operación técnica	Datos de conexión y registros necesarios para diagnosticar fallas, gestionar seguridad y atender requerimientos legalmente procedentes; acceso y conservación limitados a estas finalidades.
Personal y proveedores	Datos necesarios para selección, contratación, ejecución de la relación, pagos y obligaciones legales. No se recolectará información ajena a la finalidad.
Comunicaciones comerciales	Enviar ofertas solo cuando exista autorización y por los canales autorizados. El titular puede pedir el cese de estas comunicaciones.

3. Principios y autorización

El tratamiento debe ser legítimo, informado, pertinente, exacto, seguro y confidencial. Antes de recolectar datos se informa la finalidad y se obtiene y conserva autorización previa, expresa e informada cuando sea exigible. **Publicar la política o navegar por el sitio no equivale a autorizar todos los tratamientos.**

No se incorporarán finalidades nuevas e incompatibles sin informar y obtener la autorización que corresponda. Debe conservarse prueba del consentimiento y limitarse la recolección a lo necesario.

Derechos, seguridad y conservación

4. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar, rectificar y acceder gratuitamente a la información personal tratada.
- Solicitar prueba de autorización cuando se requiera y conocer el uso dado a la información.
- Pedir supresión o revocar la autorización cuando proceda, sin desconocer deberes legales o contractuales de conservación.
- Presentar queja ante la SIC después de agotar la consulta o reclamo ante el responsable cuando sea exigible.

5. Datos sensibles y de menores

Es facultativo responder sobre datos sensibles. No se condiciona el acceso al servicio a entregar información sensible innecesaria. Su tratamiento requiere fundamento legal y autorización explícita cuando corresponda. La información de niños, niñas y adolescentes se limita a los casos permitidos; se protege su interés superior y se aplican las garantías de representación y participación según su madurez. Usar la conexión familiar no autoriza publicidad dirigida a menores.

6. Seguridad, encargados y terceros

La empresa debe asignar accesos por función, proteger credenciales, realizar respaldos y gestionar incidentes. Los encargados asumirán por acuerdo las obligaciones de confidencialidad, seguridad y uso limitado. La entrega a autoridades solo procede en los casos y con el alcance permitido por la ley.

Las transmisiones y transferencias internacionales, si se realizan, deben ajustarse a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1074 de 2015. Es necesario revisar el proveedor, la ubicación del tratamiento y las garantías aplicables; no se presume que todos los países o servicios cumplen automáticamente esas condiciones.

7. Navegación web y servicios externos

Los enlaces de WhatsApp, correo, mapas y medición de velocidad llevan a servicios externos con sus propias condiciones. No se deben remitir contraseñas ni códigos de verificación. Las herramientas de preparación de textos del sitio no sustituyen el envío por el usuario ni generan un radicado automático. El hosting puede registrar datos técnicos de acceso conforme a su configuración y a esta política. Los logotipos alojados por terceros pueden generar solicitudes técnicas a sus servidores, incluida la dirección IP del visitante.

8. Conservación y cambios

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para las finalidades informadas y las obligaciones legales, contractuales o de defensa de derechos. Al finalizar se suprimirán o anonimizarán de manera segura. No se fija una conservación indefinida general.

La política entra en aplicación con su aprobación por la empresa y puesta a disposición de los titulares. Se conservará internamente la fecha y versión adoptadas y se informarán los cambios sustanciales. Las bases de datos permanecen vigentes mientras subsistan las finalidades y obligaciones que justifican el tratamiento.

Consultas y reclamos sobre datos personales

9. Cómo formular una solicitud

Identifique al titular o representante, describa la información consultada o los hechos y la corrección, actualización, supresión o revocatoria solicitada. Indique un medio de respuesta y aporte soportes pertinentes. La verificación de identidad debe ser proporcional y evitar revelar información a terceros.

Trámite	Plazo y gestión
Consulta	Máximo 10 días hábiles desde el recibo. Si no es posible responder, se informa motivo y nueva fecha antes del vencimiento; la ampliación no supera 5 días hábiles.
Reclamo	Máximo 15 días hábiles desde el día siguiente a su recibo. Si se requiere ampliación, se informa motivo y nueva fecha; no excederá 8 días hábiles.
Reclamo incompleto	Se requiere subsanar dentro de los 5 días siguientes a la recepción. Si transcurren 2 meses desde el requerimiento sin respuesta, se entiende desistido.
Falta de competencia	Se traslada a quien corresponda en máximo 2 días hábiles y se informa al interesado.
Registro del reclamo	Una vez completo se incorpora “reclamo en trámite” y su motivo dentro de un máximo de 2 días hábiles, hasta la decisión.

> El trámite es gratuito. La respuesta debe resolver la solicitud y enviarse al medio informado por el titular. Los reclamos de facturación o calidad se tramitan como **PQR de comunicaciones**; los términos de esta política son los de protección de datos personales.

10. Canales para ejercer sus derechos

Correo: novanetcolombia@gmail.com
Teléfonos y WhatsApp: 311 568 8341 · 314 356 7760
Dirección: AV 1 12 133 BRR EL TRIUNFO, El Zulia, Norte de Santander.

Referencias y consulta

Ley 1581 de 2012 · artículos 4 a 17 y 26

Decreto 1074 de 2015 · capítulo 25, protección de datos