

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TELNET CO S.A.S. — NIT 900.858.516-6

Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2, que compiló el Decreto 1377 de 2013)

1. Responsable del tratamiento

Dato	Información
Razón social	TELNET CO S.A.S.
NIT	900.858.516-6
Domicilio	Montelíbano, Córdoba
Dirección	Carrera 13 # 22-22, Local 1, Barrio Villa Matoso, Montelíbano, Córdoba
Correo electrónico	servicioalcliente@telnet-isp.com
Teléfono	604 431 0185
WhatsApp	+57 301 299 51 72
Página web	https://www.telnet.com.co
Representante legal	Julio César Toro Castillo

TELNET CO S.A.S. presta servicios de internet y televisión en los municipios de El Bagre, Montelíbano, La Apartada, Caucaasia y Don Matías.

2. Objeto y alcance

Esta política explica cómo TELNET CO S.A.S. recoge, guarda, usa, circula y suprime los datos personales de sus clientes y usuarios, de quienes piden información o cotizaciones, de sus trabajadores y aspirantes, de sus proveedores y contratistas y de los visitantes de sus oficinas y canales digitales.

Es obligatoria para TELNET CO S.A.S. y para todo encargado que trate datos por cuenta de ella. Los encargados deben cumplirla y guardar la seguridad y la confidencialidad de la información.

3. Definiciones

- **Titular:** la persona natural dueña de los datos.
- **Dato personal:** cualquier información que identifique o pueda identificar a una persona natural.
- **Dato sensible:** el que afecta la intimidad del titular o cuyo mal uso puede discriminarlo (por ejemplo, origen étnico, salud, datos biométricos, convicciones religiosas o políticas).
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Responsable:** quien decide sobre la base de datos y el tratamiento. En esta política es TELNET CO S.A.S.
- **Encargado:** quien trata los datos por cuenta del responsable.
- **Autorización:** el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Transmisión:** cuando el responsable comunica los datos a un encargado, dentro o fuera de Colombia, para que los trate por su cuenta.
- **Transferencia:** cuando el responsable envía los datos a otro responsable, dentro o fuera de Colombia.

4. Principios

TELNET CO S.A.S. aplica los principios de la Ley 1581 de 2012: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. El tratamiento solo lo hacen las personas que el titular autoriza y las que señala la ley. Los datos personales, salvo los de naturaleza pública, no se publican en internet ni en medios masivos, salvo que el acceso se controle técnicamente para que solo lo tengan el titular o los terceros autorizados.

5. Datos que se tratan

Grupo	Datos
Clientes y usuarios	Nombre, documento de identidad, dirección de instalación y de facturación, teléfono, correo, ubicación del servicio, datos de facturación, pagos y cartera, datos técnicos del servicio (equipo, dirección IP, consumo, incidencias), grabaciones de llamadas y conversaciones de atención.
Clientes potenciales	Nombre, teléfono, correo, dirección y servicio que le interesa.
Trabajadores y aspirantes	Hoja de vida, documentos de identidad, datos de contacto, datos de nómina y de seguridad social, y los demás que exija la relación laboral.
Proveedores y contratistas	Datos de identificación, de contacto, tributarios y bancarios.
Visitantes	Imagen captada por las cámaras de seguridad de las oficinas y datos de registro de ingreso.

Datos sensibles. TELNET CO S.A.S. solo trata datos sensibles cuando la ley lo permite y con autorización expresa. El titular no está obligado a autorizar su tratamiento ni a contestar preguntas sobre ellos.

Niños, niñas y adolescentes. No se tratan sus datos, salvo los de naturaleza pública o cuando la ley lo permita, siempre respetando sus derechos prevalentes y con autorización de su representante legal.

6. Finalidades

TELNET CO S.A.S. trata los datos para:

1. Vender, instalar, prestar, mantener y dar soporte técnico a los servicios contratados.
2. Celebrar, ejecutar y terminar los contratos, y atender peticiones, quejas, recursos y solicitudes de portabilidad o terminación.
3. Facturar, recaudar, hacer seguimiento a los pagos y gestionar la cartera por los canales que el titular autorice. La cobranza se hace en los días, horarios y con la periodicidad que permite la Ley 2300 de 2023.
4. Consultar y reportar el comportamiento de pago ante operadores de información financiera, solo con autorización previa del titular y según la Ley 1266 de 2008.
5. Enviar información sobre el servicio: avisos técnicos, mantenimientos, cambios de condiciones y notificaciones.
6. Enviar ofertas, promociones, novedades y encuestas de satisfacción de TELNET CO S.A.S., por mensaje de texto, correo electrónico, WhatsApp o llamada, solo si el titular lo autorizó y

respetando los horarios de la Ley 2300 de 2023. El titular puede pedir en cualquier momento que no le envíen más mensajes publicitarios.

7. Gestionar la relación laboral con trabajadores y los procesos de selección.

8. Gestionar la relación con proveedores y contratistas: pagos, obligaciones tributarias y control de la ejecución.

9. Garantizar la seguridad de las personas y los bienes en las oficinas por medio de videovigilancia.

10. Proteger la red y prevenir el fraude, el lavado de activos, la financiación del terrorismo y otras actividades ilícitas.

11. Cumplir obligaciones legales, regulatorias y contables, y atender los requerimientos de autoridades administrativas y judiciales.

12. Guardar la información en servidores o servicios de nube propios o de terceros, dentro o fuera de Colombia.

7. Transmisión y transferencia de datos

TELNET CO S.A.S. puede transmitir los datos a encargados que le prestan servicios (alojamiento en la nube, facturación electrónica, mensajería, recaudo, soporte técnico, entre otros). Estos encargados deben firmar un contrato que los obligue a cumplir esta política y a proteger la información.

Cuando los datos se envíen a otro país, TELNET CO S.A.S. cumplirá las condiciones del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y de las normas que lo reglamentan.

TELNET CO S.A.S. no vende las bases de datos.

8. Autorización

Para tratar los datos se necesita la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo los casos en que la ley no la exige. La autorización se puede dar por escrito, de forma oral o por conductas inequívocas, y siempre por un medio que permita consultarla después. TELNET CO S.A.S. guarda copia de las autorizaciones.

Al pedir la autorización, TELNET CO S.A.S. informa qué datos recoge, para qué los usará, que no es obligatorio responder sobre datos sensibles ni sobre datos de menores, cuáles son los derechos del titular y cómo contactar al responsable.

9. Derechos del titular

El titular tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
2. Pedir prueba de la autorización que dio, salvo que la ley no exija autorización.
3. Que se le informe, si lo pide, el uso que se ha dado a sus datos.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley, después de haber agotado la consulta o el reclamo ante TELNET CO S.A.S.
5. Revocar la autorización o pedir que se borren los datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. No procede la supresión mientras el titular tenga un deber legal o contractual de seguir en la base de datos.

6. Consultar gratis sus datos personales.

Estos derechos los ejercen el titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o quien estipule a favor de otro.

10. Área responsable de consultas y reclamos

Las consultas y reclamos sobre datos personales los atiende la **Gerencia General** de TELNET CO S.A.S. por estos canales:

Canal	Datos
Correo electrónico	servicioalcliente@telnet-isp.com (asunto: "Protección de datos")
Teléfono	604 431 0185
WhatsApp	+57 301 299 51 72
Presencial	Sede principal: Carrera 13 # 22-22, Local 1, Barrio Villa Matoso, Montelíbano, Córdoba. Oficinas: Calle 57 # 22-22, Barrio Playa Rica, El Bagre (Antioquia); Calle 20 # 18-14, Barrio Pajonal, Caucaasia (Antioquia); Calle 30 # 30-79, primer piso, Centro, Don Matías (Antioquia); Calle 20 Diagonal 220-33, Barrio La Frontera, La Apartada (Córdoba), solo martes y viernes.

11. Procedimiento

Consultas. El titular puede consultar la información que TELNET CO S.A.S. tiene sobre él. La respuesta se da en un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde que se recibe la consulta. Si no se puede responder en ese plazo, se le informan al interesado los motivos y la nueva fecha, que no puede pasar de **cinco (5) días hábiles** después del primer plazo.

Reclamos. Si el titular cree que sus datos deben corregirse, actualizarse o borrarse, o que TELNET CO S.A.S. incumplió un deber legal, puede presentar un reclamo así:

1. Se envía la solicitud con la identificación del titular, la descripción de los hechos, la dirección de notificación y los documentos que quiera hacer valer.
2. Si al reclamo le falta información, se le pide al interesado completarlo dentro de los **cinco (5) días** siguientes a su recibo. Si pasan **dos (2) meses** desde ese requerimiento sin que el interesado responda, se entiende que desistió del reclamo.
3. Si TELNET CO S.A.S. no es competente para resolverlo, lo traslada a quien corresponda en máximo **dos (2) días hábiles** y le avisa al interesado.
4. Una vez recibido el reclamo completo, en máximo **dos (2) días hábiles** se marca el registro con la leyenda "reclamo en trámite" y su motivo. La leyenda se mantiene hasta que el reclamo se resuelva.
5. La respuesta se da en un plazo máximo de **quince (15) días hábiles** contados desde el día siguiente a su recibo. Si no se puede responder en ese plazo, se le informan los motivos y la nueva fecha, que no puede pasar de **ocho (8) días hábiles** después del primer plazo.

Queja ante la SIC. El titular solo puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar la consulta o el reclamo ante TELNET CO S.A.S.

12. Deberes de TELNET CO S.A.S.

Como responsable, TELNET CO S.A.S. debe:

1. Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Pedir y guardar copia de la autorización.
3. Informar al titular para qué se recogen sus datos y qué derechos tiene.
4. Guardar la información con la seguridad necesaria para evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
5. Asegurarse de que la información que entrega a los encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y comunicarles a tiempo toda novedad.
6. Rectificar la información incorrecta y avisarle al encargado.
7. Entregar a los encargados solo datos cuyo tratamiento esté autorizado, y exigirles que respeten la seguridad y la privacidad de la información.
8. Tramitar las consultas y reclamos en los plazos de ley.
9. Tener un manual interno de políticas y procedimientos para cumplir la ley, en especial para atender consultas y reclamos.
10. Avisarle al encargado cuando un dato esté en discusión por un reclamo que todavía no se ha resuelto.
11. Informar al titular, si lo pide, sobre el uso que se dio a sus datos.
12. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se violen los códigos de seguridad y haya riesgo para la información de los titulares.
13. Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. Seguridad de la información

TELNET CO S.A.S. aplica medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos: control de acceso con usuario y contraseña, permisos según el cargo, copias de respaldo y compromisos de confidencialidad firmados por trabajadores y contratistas.

14. Videovigilancia

Las oficinas de TELNET CO S.A.S. pueden tener cámaras de seguridad, y en ese caso se informará con avisos visibles. Las imágenes se usan solo para la seguridad de las personas y los bienes, y se entregan a terceros únicamente por orden de autoridad competente.

15. Registro Nacional de Bases de Datos

TELNET CO S.A.S. inscribirá sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio cuando la ley se lo exija.

16. Vigencia y cambios

Esta política rige desde el 23 de octubre de 2026 y reemplaza la publicada el 30 de junio de 2021. Las bases de datos se conservarán mientras dure la relación con el titular y durante el tiempo adicional que exijan la ley (contable, tributaria, laboral y de telecomunicaciones) o la defensa en procesos judiciales o administrativos.



Si la política cambia en algo sustancial (la identidad del responsable o las finalidades), TELNET CO S.A.S. avisará a los titulares por la página web y por los canales de contacto que tenga registrados **antes** de aplicar el cambio. Si el cambio afecta las finalidades, pedirá una nueva autorización.

Montelíbano, Córdoba, 23 de octubre de 2026.

JULIO
Representante
TELNET CO S.A.S.

CÉSAR

TORO

CASTILLO
legal

Versión	Fecha	Cambio
1	30 de junio de 2021	Versión inicial (publicada a nombre de TELNET ISP S.A.S.)
2	23 de octubre de 2026	Se actualizan la razón social, la dirección, el correo y el teléfono; se agregan el área responsable, el procedimiento con plazos, los datos que se tratan, la transmisión de datos, la videovigilancia y la conservación