

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
DATOS PERSONALES


VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.

2026



Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS	3
III.	ANTECEDENTES NORMATIVOS	3
IV.	OBJETO	4
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
VI.	DEFINICIONES	5
VII.	CONDICIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	7
-	Clientes y Usuarios:	9
-	Empleados:	9
-	Candidatos:	10
-	Proveedores y aliados:	10
-	Visitantes	10
	Autorización para el Tratamiento:	13
	Casos en que no es necesaria la autorización:	13
VIII.	REGLAMENTACIÓN DEL MARKETPLACE EN COLOMBIA	14
IX.	TRANSFERENCIA y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES	15
X.	DATOS SENSIBLES	15
XI.	DERECHOS DE LOS TITULARES	16
XII.	PROCEDIMIENTOS	17
XIII.	DEBERES DE VIRGIN MOBILE EN EL TRATAMIENTO DE DATOS	18
XIV.	MEDIDAS DE SEGURIDAD	19
XV.	POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE VIRGIN MOBILE	19
XVI.	SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	19
XVII.	SANCIONES	20
XVIII.	MODIFICACIONES	20
XIX.	VIGENCIA	20

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 3 de 20
		Versión: 03

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico y de las telecomunicaciones en particular, así como la exigencia de los ciudadanos de contar con una mejor privacidad de sus datos, han dado lugar a la expedición de normas que tienen como principal propósito, el regular el tratamiento adecuado de la información personal para propender por la privacidad y el derecho de cada persona a decidir sobre su información personal.

Estas normas son de obligatorio cumplimiento para VIRGIN MOBILE. Por ende, a través de la presente Política de Tratamiento de la Información, VIRGIN MOBILE establece aquellas medidas que garanticen la seguridad, confidencialidad y manejo responsable de los datos personales de sus usuarios, colaboradores, proveedores y aliados. Así mismo, se define el tratamiento que se dará a la información personal en cumplimiento de las distintas normas que resultan aplicables.

Este documento incluye las Políticas de Tratamiento de la Información adoptadas por VIRGIN MOBILE en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, que regula la protección de datos personales, especialmente la atención de consultas y reclamos. Igualmente, establece los principios en materia de tratamiento y garantiza derechos para los Titulares de los datos personales.

II. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

- **Nombre:** VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. en adelante “*VIRGIN MOBILE*”, identificada con Nit. 900.420.122-7
- **Domicilio:** Bogotá D.C.
- **Dirección:** Carrera 14 # 97-63, Piso 6
- **Correo electrónico:** notificacionesvmco@virginmobilela.com
- **Teléfono:** 601-7366720

III. ANTECEDENTES NORMATIVOS

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia: “*Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución*”.
- Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia: “*Se garantiza a toda persona la*



libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

- Ley 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”:
- Decreto 1074 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio: “TÍTULO V - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES”.


IV. OBJETO

Dar a conocer la Política de Tratamiento de la Información y los procedimientos del Programa de Protección de Datos Personales implementado por VIRGIN MOBILE, con la finalidad de garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, disposiciones que buscan desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política y el derecho a la información consagrado en su artículo 20.

Así mismo, el objetivo de esta Política de Tratamiento de la Información es establecer los principios aplicables para el uso adecuado de los datos personales, así como las medidas de seguridad de toda índole a las que nos apegamos y por medio de las cuales acreditamos de forma diligente la responsabilidad frente a las distintas obligaciones previstas en la normatividad aplicable y velar por la reputación de VIRGIN MOBILE como una compañía comprometida con la privacidad y protección de los datos personales. De igual forma, la presente Política de Tratamiento de la Información establece aquellos lineamientos aplicables a la privacidad de las comunicaciones relacionadas con la prestación de nuestros servicios.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas y procedimientos contenidos en este documento son aplicables a los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que sean susceptibles de tratamiento por parte de VIRGIN MOBILE. Dichas políticas son de carácter obligatorio para VIRGIN MOBILE en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, así como por parte de sus colaboradores y en general los encargados que realizan el tratamiento de datos

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 5 de 20
		Versión: 03

personales por cuenta de VIRGIN MOBILE en calidad de responsable del tratamiento de los mismos.

Por consiguiente, tanto el responsable del tratamiento como los encargados deben garantizar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del tratamiento.


VI. DEFINICIONES

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular a fin de realizar el tratamiento de datos personales.
- Base de Datos: Conjunto de datos personales objeto de tratamiento.
- Candidato: Persona natural que se presenta como aspirante para realizar alguna labor dentro de VIRGIN MOBILE.
- Consultas: Solicitud de la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos usada por VIRGIN MOBILE, sobre la cual se tiene la obligación de suministrar, al Titular, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del mismo.
- Contratistas: Persona natural que tiene relación comercial y/o de colaboración con VIRGIN MOBILE.
- Empleado: Aquella persona que se emplea bajo un contrato de trabajo con VIRGIN MOBILE de manera directa o indirecta y/o que preste servicios profesionales o de naturaleza similar a VIRGIN MOBILE.
- Comunicación previa al titular: Estas se regirán por lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las normas que la reglamenten. Podrá efectuarse según lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 en materia de comercio electrónico.
- Dato personal: Toda información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición; y los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- Dato público: Aquellos datos que no tengan la calidad de semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos de esta naturaleza, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de



comerciante o de servidor público.

- Dato semiprivado: Todo dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- Dato privado: Por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- Oficial de Protección de Datos: Persona encargada de la función de protección de datos personales en VIRGIN MOBILE.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- Reclamos: Solicitud de corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos administrada por VIRGIN MOBILE, o solicitud por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y, realizada por el Titular.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, quien por sí misma o asociada con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- Riesgo: Probabilidad de que ocurra un evento negativo y el efecto o impacto de dicho evento, cuya mera existencia representa una amenaza a la compañía a sus efectos.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Transferencia: Esta ocurre cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- Usuario: Persona natural o jurídica que puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 7 de 20
		Versión: 03

VII. CONDICIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Programa de Protección de Datos Personales: VIRGIN MOBILE ha implementado un Programa de Protección de Datos Personales que establece las diversas acciones desarrolladas para cumplir con las obligaciones legales, así como los controles necesarios para proteger los datos personales en todas las etapas surtidas dentro del tratamiento. Los principios sobre los cuales se construye dicho Programa de Protección de Datos Personales y que serán aplicados por VIRGIN MOBILE en el tratamiento de datos personales, son los siguientes:

- **Legalidad:** El tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, es una actividad reglamentada vía mandato legal, por lo que debe sujetarse a lo establecido en las citadas normas y en las demás disposiciones que las desarrollen, modifiquen o complementen.
- **Transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del Titular a obtener de VIRGIN MOBILE o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos personales que le conciernen.

Datos personales objeto de recolección: En VIRGIN MOBILE se recolectan datos personales de nuestros usuarios, proveedores, contratistas, trabajadores, visitantes, candidatos y en general de las personas con las cuales tenemos relaciones comerciales, societarias y laborales, a través de distintos mecanismos y canales.

Para su conocimiento, se realiza tratamiento automatizado a sus datos personales, los cuales comprenden, de manera enunciativa mas no limitativa: (i) datos personales de identificación y autenticación, (ii) contacto, (iii) demográficos; (iv) datos sobre los dispositivos utilizados para la provisión de nuestros servicios y su ubicación geográfica; (v) información acerca de preferencias e intereses relacionados con nuestros servicios, así como aquella información generada con motivo del uso de los servicios que prestamos y los productos que ofrecemos.

En lo relativo a la información perteneciente a candidatos, se realiza el tratamiento de manera automatizada de los siguientes datos personales (i) identificación y autenticación, (ii) contacto, (iii) patrimoniales y/o financieros, (iv) fiscales, (v) demográficos, (vi) datos académicos, (vii)



datos laborales y datos personales que se generan durante la relación jurídica vigente con los mismos. De igual forma y para casos particulares, se recolectan datos personales biométricos relacionados con sus características físicas y fisiológicas y/o características de comportamiento y personalidad o datos relativos al estado de salud tanto actual como futuro con el propósito de dar cumplimiento a obligaciones tanto laborales como con finalidades de salud pública.

Datos de terceros: Se realiza el tratamiento a los datos personales de identificación y contacto de terceros para ser comunicados como referencias personales asociadas al titular del servicio para fines relacionados con el ofrecimiento de los servicios prestados por VIRGIN MOBILE.


Niños, niñas y adolescentes: Para VIRGIN MOBILE está prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo en aquellos casos en que estos sean de naturaleza pública. Únicamente se realiza el tratamiento de información de niños, niñas y/o adolescentes con el consentimiento de sus padres, y/o persona con la patria potestad en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Uso de Cookies, tecnologías de rastreo y similares: Los sitios de internet y aplicaciones de VIRGIN MOBILE pueden hacer uso de cookies y otras tecnologías de rastreo a través de las cuales puede ser posible monitorear el comportamiento de los clientes de nuestros servicios, ofrecer nuevos productos y servicios, los cuales estén basados en sus preferencias e intereses, para así mejorar la experiencia de navegación en el sitio web. Para cumplir con lo anterior, se podrá dar uso tanto a cookies propias como de terceros.

Uso de algoritmos y BIG DATA: En algunos escenarios se hace uso de algoritmos basados en técnicas de aprendizaje automatizado para realizar determinados análisis de comportamientos de uso y preferencias sobre consumo de productos y predicciones encaminadas a la elaboración de perfiles y análisis de información para mejora de servicios. En caso de que hacer uso de dichas metodologías, se realizarán con plena observancia de los principios de dignidad, intimidad, privacidad y libertad de las personas, uso responsable y mitigación de riesgos y sesgos.

Minimización: En todo tratamiento de Datos Personales, se capturan los datos mínimos que se requieran para cumplir con las finalidades para las cuales fueron solicitados, de modo tal que, no se tratan datos personales que no sean relevantes para cumplir determinadas finalidades.

Finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad acorde con la Constitución y la Ley,

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 9 de 20
		Versión: 03


la cual debe ser informada al titular. Los datos personales que se capturen pueden ser utilizados para distintos fines en función del tipo de información recogida, del servicio y del contexto para el cual se obtuvo. VIRGIN MOBILE lleva a cabo el tratamiento de la información de sus bases de datos con fines relacionados con la prestación del servicio, la relación contractual, la prevención del fraude, lavado de activos, la financiación del terrorismo, corrupción y otras actividades ilegales; así como con fines de seguridad, comerciales y/o publicitarios de productos propios o de terceros ofertados al consumidor a través de cualquier medio electrónico. En tal sentido, se realizan los siguientes tratamientos de datos personales:

- **Clientes y Usuarios:**

- Contratación del servicio y cumplimiento de las obligaciones derivadas de su prestación.
- Venta de productos y servicios y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de dicha operación.
- Personalización y mejora de nuestros productos y servicios ofrecidos, según las necesidades del consumidor.
- Identificación y promoción de productos y servicios que puedan ser de interés de los usuarios.
- Actividades de prospección comercial.
- Actividades de perfilamiento de clientes.
- Cumplimiento a las obligaciones previstas en las leyes, decretos, resoluciones aplicables a los productos y servicios ofrecidos por VIRGIN MOBILE, así como de órdenes de autoridades judiciales y administrativas.


- **Empleados:**

- Dar cumplimiento a las obligaciones de carácter laboral a cargo del empleador, establecidas en la legislación laboral, el contrato de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo, así como el suministro de información a entidades o autoridades del orden nacional que requieran datos personales, en ejercicio pleno de sus funciones.
- Realizar los pagos necesarios en la cuenta bancaria señaladas por el trabajador o entidades expresamente indicadas por el mismo.
- Notificar a familiares en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- Mantener la seguridad y salud de los trabajadores en el lugar de trabajo, de conformidad con las normas aplicables al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 10 de 20
		Versión: 03

- Evaluar el desempeño del Trabajador.
 - Recolectar información a fin de realizar procesos disciplinarios laborales, en caso de ser requerido.
 - Almacenar los datos personales en el sistema informático interno del Empleador.
 - Realizar todos los estudios de seguridad, reputacionales y otros que se requieran para su permanencia como empleado, de conformidad con las políticas internas establecidas por VIRGIN MOBILE
 - Selección y administración del personal laboral.
- **Candidatos:**
- Analizar la información de un candidato con el fin de iniciar un proceso de selección.
 - Contactar al candidato para manifestar la intención de iniciar un proceso de vinculación laboral.
 - Verificar la veracidad y autenticidad de la información suministrada en su hoja de vida respecto de la experiencia tanto laboral como académica.
 - Realizar todos los estudios de seguridad, reputacionales y otros que se requieran para su vinculación, de conformidad con las políticas internas de selección establecidas por VIRGIN MOBILE
- **Proveedores y aliados:**
- Selección y administración de proveedores y aliados.
 - Realizar todos los estudios de seguridad, reputacionales y otros que se requieran para su vinculación como proveedores, de conformidad con las políticas internas de selección establecidas por VIRGIN MOBILE.
 - Dar cumplimiento a las obligaciones legales relacionadas con el personal de los proveedores, en especial aquellas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Visitantes**
- Identificación de visitantes en nuestras oficinas
 - Analizar sus movimientos dentro de nuestras instalaciones a fin de identificar eventuales comportamientos sospechosos.

Libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 11 de 20
		Versión: 03

Veracidad o calidad: La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos o fraccionados.

Acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento, se deberá manejar tomando las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean razonables para otorgar seguridad a los registros.

Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las actividades que comprende el tratamiento.

Temporalidad de la información: La información del titular no podrá ser suministrada a personas o terceros sin competencia legal para acceder a los mismos o cuando deje de ser útil de cara a la finalidad de la base de datos.

Equipo de protección de datos personales: A fin de ejecutar y vigilar el correcto cumplimiento del Programa de Protección de Datos Personales, VIRGIN MOBILE cuenta con personal especializado, el cual trabaja para que VIRGIN MOBILE cumpla sus obligaciones legales, logrando en todos los niveles la máxima protección de los datos personales.

Funciones del equipo de protección de datos personales: Las funciones del equipo de protección de datos personales son las siguientes:

- Definir políticas de protección de datos personales y su actualización y mejora constante.
- Coordinar la implementación de acciones y herramientas para fomentar la cultura de protección de datos personales en VIRGIN MOBILE y acreditar el cumplimiento de aquellas obligaciones de la protección de datos personales previstas en el ordenamiento jurídico.
- Identificar amenazas y coordinar de manera transversal la evaluación de los riesgos en lo que se refiere a la protección de datos personales.



- Incentivar y promover en los líderes de las áreas, así como en todo el personal que deba manipular información, la evaluación y tratamiento de los riesgos relacionados con la protección de datos personales.
- Estructurar estrategias frente a la prevención de vulneraciones de seguridad, y garantizar los derechos de los Titulares.
- Realizar auditorías que vigilen el cumplimiento de la presente política.
- Dar trámite a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de sus derechos.
- Vigilar el cumplimiento de los principios y deberes establecidos por la ley en materia de protección de datos personales aplicable.
- Revisar y actualizar los contratos con terceros en cuanto a las transmisiones de datos personales.
- Atender y administrar los requerimientos realizados por las autoridades en materia de datos personales.
- Asesorar en materia de protección de datos personales a las unidades de negocio y en la realización de proyectos.


Evaluación de riesgos: Permite realizar una valoración de los mismos dentro de un entorno objetivo y las posibles medidas para mitigarlos. Entre las funciones del equipo de protección de datos personales, se encuentra, la de identificar cómo se tratan los datos personales y las amenazas asociadas a dicha actividad con el propósito de diseñar estrategias para prevenir vulneraciones de seguridad.

Evaluación de impacto en la protección de datos: Cuando determinado tipo de tratamiento esté revestido de un alto riesgo para los derechos de los Titulares, se deberá realizar, previo al tratamiento, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de acuerdo con las directrices que resultan aplicables en consideración de las mejores prácticas y la normatividad vigente.

Inventario de datos: VIRGIN MOBILE cuenta con un inventario de las bases de datos personales en las condiciones establecidas en la regulación y debidamente reportadas en el Registro Nacional de Base de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Conservación de la información personal: En VIRGIN MOBILE se conservarán únicamente aquellos datos personales que resulten necesarios, conforme a las finalidades previamente informadas a los Titulares, con el propósito de prestar los servicios ofrecidos, así como dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales, según se requiera.

Privacidad de las comunicaciones: La privacidad de las comunicaciones de los usuarios constituye un principio fundamental. Los lineamientos establecidos en materia de privacidad

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 13 de 20
		Versión: 03

de las comunicaciones son las siguientes:

- No se puede escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo por orden escrita debidamente fundada y motivada de las autoridades competentes en términos de ley.
- Sin embargo, se podrá realizar la entrega de información de los particulares, realizar la geolocalización de una línea de comunicación móvil, bloquearla, restringirla o llevar un registro y control de las comunicaciones cuando dichas acciones sean requeridas en términos de la normatividad aplicable.


Requerimientos de autoridades competentes: VIRGIN MOBILE está obligado a conservar, registrar y entregar determinada información sobre los clientes de sus servicios y ponerla a disposición de las autoridades judiciales o administrativas competentes para el cumplimiento de sus funciones.

Autorización para el Tratamiento:

- **Recolección de los datos personales:** En observancia de los principios de finalidad y libertad, la recolección de los datos personales realizada por VIRGIN MOBILE se limita a aquellos datos que son pertinentes para la finalidad para la cual se capturan o requieren conforme al ordenamiento jurídico.
- **Autorización del titular:** Para que VIRGIN MOBILE realice cualquier tratamiento de datos personales, se requiere la autorización previa e informada del titular. El almacenamiento de dicha autorización podrá ser efectuado a través de los medios tecnológicos que faciliten al titular su manifestación automatizada o pueden ser por escrito o de forma oral. En caso de realizar cambios sustanciales en el contenido de la Política de Tratamiento de la Información, referidos a la identificación del responsable y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, VIRGIN MOBILE comunicará estos cambios a los titulares, antes o más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

Casos en que no es necesaria la autorización:

- Información requerida por una entidad judicial o administrativa en ejercicio de sus funciones legales.
- Datos de naturaleza pública.
- Urgencia médica o sanitaria.

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 14 de 20
		Versión: 03

- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

Suministro de la información: La información solicitada por el titular será suministrada por VIRGIN MOBILE, por el mismo medio que fue formulada.

Deber de informar al Titular: VIRGIN MOBILE, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento objeto de los datos personales y su finalidad.
- Los derechos que le asisten como titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la dependencia responsable del tratamiento.

Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los titulares podrán en todo momento, salvo los casos en que esta no proceda legalmente, como cuando hay vigente un contrato o suscripción reglamentaria al servicio de telecomunicaciones, solicitar a VIRGIN MOBILE, la supresión parcial o total de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Personas a quienes se les puede suministrar la información: La información acerca de los datos personales objeto de tratamiento por parte de VIRGIN MOBILE, podrá suministrarse a:

- Los Titulares, causahabientes o sus representantes legales.
- Las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones.
- Los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

VIII. REGLAMENTACIÓN DEL MARKETPLACE EN COLOMBIA

1. La sección Mercado del sitio web de Virgin Mobile Colombia funciona únicamente como una plataforma publicitaria que conecta a compradores potenciales con vendedores independientes. Cada anuncio que se muestra en el Mercado incluye la información de contacto del vendedor, lo que permite a los visitantes del sitio web interesados en un producto ponerse en contacto directamente con el vendedor.
2. Virgin Mobile Colombia no recopila, recibe, almacena ni procesa de ninguna otra forma los datos personales intercambiados entre el visitante del sitio web y el vendedor en relación con los anuncios del Mercado. Virgin Mobile Colombia no actúa como responsable ni como encargado del tratamiento de datos con respecto a ninguna

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 15 de 20
		Versión: 03

de estas interacciones. Cualquier información personal que los visitantes decidan compartir con los vendedores se hace bajo su propia discreción y bajo su exclusiva responsabilidad.

- La información del vendedor que se muestra en esta sección es proporcionada por un proveedor externo con el que Virgin Mobile Colombia tiene una relación contractual. El proveedor es responsable de verificar y llevar a cabo todas las diligencias necesarias con respecto a los vendedores antes de publicar su información en el Mercado.

IX. TRANSFERENCIA y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

La transferencia y transmisión de datos personales se realiza a través de los mecanismos efectivos previstos por la Ley previa identificación de las obligaciones y responsabilidades de las partes en materia de protección de datos personales.

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios y productos ofrecidos por VIRGIN MOBILE, se podrán transferir y/o transmitir datos en los siguientes escenarios:

- Conste autorización del Titular para tal efecto.
- Conste en un tratado de carácter internacional en el cual la República de Colombia sea parte
- Se requiera para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable
- Cuando exista declaración de conformidad por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio
- Con proveedores y aliados que cumplen con los mismos estándares de privacidad aplicables a VIRGIN MOBILE que intervienen en el proceso de comercialización de productos y en la prestación de los servicios contratados o solicitados, propios o de terceros.

Al aceptar esta Política de Tratamiento de Información, usted autoriza expresamente la transferencia y transmisión de sus datos personales fuera de su país de residencia, de conformidad con los términos descritos en el presente documento.

X. DATOS SENSIBLES

Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política o sexual, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida íntima y los datos biométricos.

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 16 de 20
		Versión: 03

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto en los siguientes casos:


- El Titular haya dado su autorización expresa y manifiesta a dicho tratamiento, excepto en los casos que por mandato legal no sea requerida dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En estos casos se tratará en lo posible la anonimización del dato.

En el tratamiento de datos personales sensibles, se deberán tener en cuenta las siguientes obligaciones:

- Informar al Titular que, por tratarse de dicha categoría de datos, no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento ostentan la categoría de sensibles, así como obtener su consentimiento expreso. VIRGIN MOBILE, le solicitará la autorización libre, previa, informada, voluntaria y expresa del tratamiento de sus datos sensibles.

XI. DERECHOS DE LOS TITULARES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a VIRGIN MOBILE o frente al encargado del tratamiento designado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a VIRGIN MOBILE, salvo cuando se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por parte de VIRGIN MOBILE o por parte del encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando así el usuario lo solicite.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 17 de 20
		Versión: 03

XII. PROCEDIMIENTOS

El Titular tiene derecho a presentar ante VIRGIN MOBILE las consultas y/o reclamos pertinentes, previa validación de su identidad, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos de atención:

- Correo Electrónico: dataprivacy@beyond.one
- Página web www.virginmobile.co, a través del formulario dispuesto para tal fin, disponible en el siguiente enlace: [PQRS Virgin Mobile | Virgin Mobile Colombia](#).

VIRGIN MOBILE atenderá y responderá la consulta y/o reclamo por el mismo medio que fue formulada, a través del equipo de Back Office, previa validación por parte del Oficial de Protección de Datos designado por la Compañía.

Consultas: Los Titulares podrán consultar la información que repose en la base de datos de VIRGIN MOBILE, situación en la cual se le suministrará al solicitante toda la información que esté vinculada con la identificación de este.

Adicionalmente, en virtud del derecho de acceso, usted podrá consultar de manera gratuita los datos personales que estén en custodia de esta Compañía bajo las siguientes eventualidades (i) con una periodicidad de al menos una vez cada mes calendario y (ii) siempre que se presenten modificaciones sustanciales de la Política de Tratamiento de la Información.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta, sin embargo, en el evento de que la consulta no pueda ser resuelta dentro de dicho término, VIRGIN MOBILE le informará a usted como cliente, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos: El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, podrá presentar un reclamo ante VIRGIN MOBILE, el cual será atendido bajo los siguientes criterios:

- El reclamo debe ser formulado directamente ante esta Compañía, junto con la identificación del Cliente, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo se encuentra incompleto, VIRGIN MOBILE requerirá al usuario


	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 18 de 20
		Versión: 03

dentro de los cinco días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Una vez recibido el reclamo completo, VIRGIN MOBILE incluirá una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos 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.

XIII. DEBERES DE VIRGIN MOBILE EN EL TRATAMIENTO DE DATOS

- Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar la copia de autorización otorgada por el Titular.
- Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le corresponden en virtud de la autorización conferida.
- Tomar las medidas tendientes a conservar la información bajo las condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Tomar las medidas para que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando al encargado del tratamiento, las novedades respecto de los datos que previamente haya suministrado.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Exigir al encargado del tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 19 de 20
		Versión: 03

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

XIV. MEDIDAS DE SEGURIDAD

VIRGIN MOBILE será diligente al tomar todas las precauciones y medidas técnicas, administrativas y organizacionales tendientes a garantizar la seguridad de los datos personales de los Titulares, principalmente aquellos destinados a impedir su alteración, pérdida y tratamiento no autorizado.

La aplicación dichas medidas tiene como fin garantizar la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos contenidos en las bases de datos objeto del tratamiento. El acceso a la información personal está limitado exclusivamente a aquellos que tienen necesidad de conocerla para desempeñar las funciones inherentes a sus cargos.

XV. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE VIRGIN MOBILE

Los criterios de seguridad de VIRGIN MOBILE se encuentran respaldados por la Política de Seguridad de la información de VIRGIN MOBILE, construida dentro del marco de las mejores prácticas y estándares de seguridad existentes, así mismo dando cumplimiento a la normatividad vigente en la materia. Dicha política es de estricto cumplimiento por parte de los miembros de la organización en general que desempeñan alguna labor u actividad al interior de VIRGIN MOBILE.

XVI. SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El Oficial de Protección de Datos Personales, y Compliance son las áreas responsables de supervisar, vigilar y auditar el debido cumplimiento de las disposiciones señaladas en esta Política. Por su parte, el Oficial de Datos Personales y el Equipo de Protección de Datos Personales son responsables de evaluar periódicamente el Programa de Protección de Datos Personales.

Teniendo en cuenta lo anterior y en caso de que sea necesario llevar a cabo auditorías, éstas se realizarán de forma periódica y aleatoria a las distintas áreas de la compañía que estén involucradas con el tratamiento de datos personales. Así mismo, la organización de VIRGIN MOBILE está comprometida a apoyar a los equipos de trabajo encargados de realizar auditorías sin obstaculizar u obstruir estos procesos.

	PROGRAMA INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 20 de 20
		Versión: 03

XVII. SANCIONES

Las sanciones por incumplimiento de esta Política podrán ser tanto de tipo administrativo, como laboral o incluso penal, y se sancionarán de conformidad con el reglamento interior de trabajo, el contrato suscrito y/o del ordenamiento jurídico, según el caso.

XVIII. MODIFICACIONES

VIRGIN MOBILE se reserva el derecho de modificar esta Política, en su totalidad o parcialmente. En el evento de presentarse cambios sustanciales de la misma referidos a la identificación de VIRGIN MOBILE y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, VIRGIN MOBILE comunicará tales cambios a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

XIX. VIGENCIA

La presente política fue creado el día 20 de septiembre de 2017 y ha tenido una actualización, el día 26 de febrero de 2026, siendo esta última la vigente, la cual deberá implementarse a partir del momento de su socialización y dejando sin efectos versiones anteriores que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas en **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**

Adicionalmente, se señala que, conforme al numeral sexto del artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto único Reglamentario 1074 del 2015, las bases de datos de la compañía VIRGIN MOBILE tiene una vigencia de 10 años de conformidad con la facturación y registros contables que señala el artículo 60 de la legislación comercial.

Finalmente, se declara expresamente que cualquier cambio sustancial en lo relativo a la identificación del Responsable y a la finalidad del tratamiento de datos personales será informado previamente a los usuarios antes de su implementación.