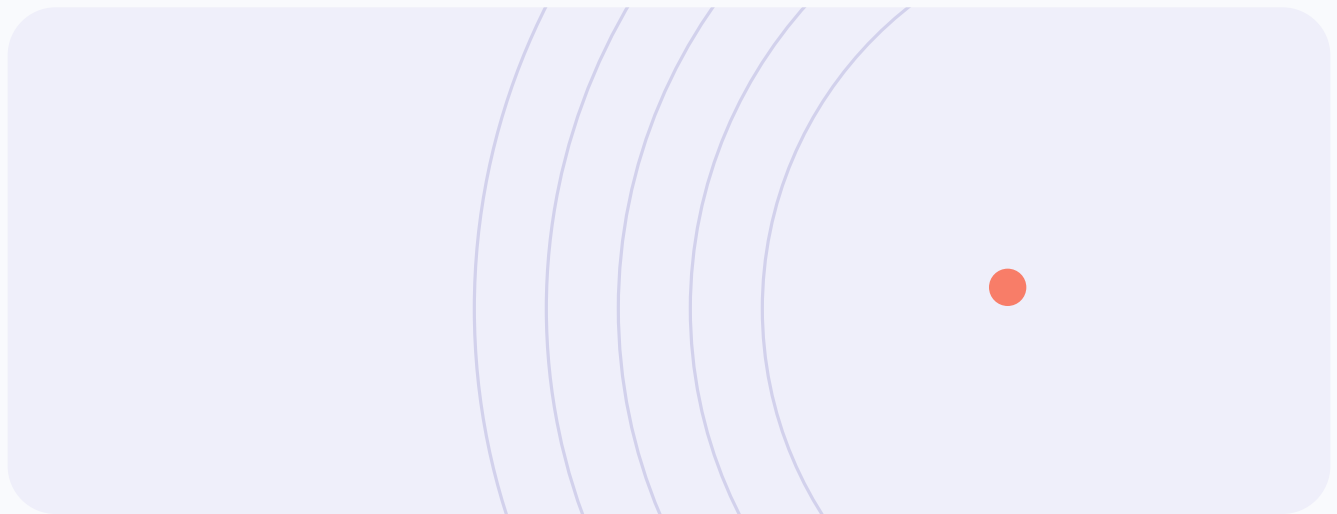


Política de privacidad

Tratamiento de datos personales



Hey Llave S.A.S.

NIT 902093674-4

Última actualización • 14 de octubre de 2026

HEY LLAVE S.A.S.

POLITICAS DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En este documento se establecerán las políticas de privacidad y el tratamiento de datos personales de la sociedad Hey Llave S.A.S. en cumplimiento de la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1074 de 2015 y posteriores que les modifique, deroguen o sustituyan; dichas disposiciones son de obligatorio cumplimiento para Hey Llave S.A.S., asimismo en su condición de responsable del tratamiento de sus dependientes y clientes directos, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores, clientes, proveedores y en general de todos sus agentes de interés directo respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal. Por lo que, en cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, presenta el siguiente documento que contiene sus políticas para el tratamiento y protección de los datos personales, para todas sus actividades que involucren tratamiento de información personal en el ámbito nacional, así como el tratamiento de datos personales en el ámbito internacional conforme a la legislación, acuerdos y tratados internacionales vigentes.

Mediante este documento, "Hey Llave S.A.S." (en adelante, también, HEYLLAVE) como titular de este Sitio Web y de la Plataforma denominada "HeyLlave" (en adelante, la "Aplicación") le informa de su política de protección de datos de carácter personal para que decida, libre y voluntariamente, si desea facilitar a HEYLLAVE los Datos Personales que se le puedan requerir o que se puedan obtener con ocasión de la visita del Sitio Web: heyllave.co

HEYLLAVE como Responsable: Actúa en esta calidad exclusivamente frente a los datos personales de sus propios empleados, contratistas, proveedores, prospectos comerciales y de los representantes legales que adquieran la licencia de uso del software HEYLLAVE.

HEYLLAVE como Encargado: Frente a las bases de datos, contactos, prospectos y usuarios finales que EL CLIENTE aloje, gestione o procese a través del entorno digital del CRM, HEYLLAVE actúa única y exclusivamente como Encargado del Tratamiento. En estos escenarios, el titular del dato deberá ejercer sus derechos de Hábeas Data directamente ante EL CLIENTE (quien funge como Responsable).

1. Identificación del Responsable/Encargado del Tratamiento

Según el caso HEYLLAVE será Responsable o Encargado del tratamiento de datos personales:

Razón Social: Hey Llave S.A.S.

NIT: 902093674-4

Sitio Web: <https://heyllave.co>

OFICIAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Departamento de Privacidad y Protección de Datos.

Correo electrónico: privacidad@heyllave.co

2. GLOSARIO.

Datos Personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Datos Personales Privados: Aquellos cuyo conocimiento es restringido al público.

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, 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 sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

Datos Públicos: Dato que no sea semiprivado, privado o sensible, que puede ser tratado por cualquier persona, sin necesidad de autorización para ello. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en el registro civil de las personas (p.ej. si se es soltero o casado, hombre o mujer) y aquellos contenidos en documentos públicos (p.ej. contenidos en Escrituras Públicas), en registros públicos (p.ej. el registro de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría), en gacetas y boletines oficiales y en sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a

reserva.

Titular de la Información: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero o legatario). Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento (ej. Base de Datos de clientes, entre otras).

Tratamiento de Datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

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.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgó la autorización.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita cuyo fin es informar al titular de los datos sobre la existencia de un manual de políticas de tratamiento que le será aplicable al procesamiento de su información.

Transferencia: Envío de datos, dentro o fuera del territorio nacional, cuyo remitente y, a su vez, destinatario, es un Responsable del Tratamiento de Datos.

Transmisión: Comunicación de Datos, dentro o fuera del territorio colombiano, cuyo remitente es el Responsable y su receptor es el Encargado del Tratamiento de Datos

Oficial de Protección de Datos: Encargado de vigilar, controlar y promover la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales al interior de La Compañía.

3. INFORMACIÓN Y DATOS TRATADOS.

3.1. Datos meramente identificativos (nombre + apellidos) o datos corporativos (razón social + NIT + Certificaciones comerciales) y datos de contacto, en su caso (domicilio, teléfono y

dirección de correo electrónico). Detalles de forma de pago y otros datos requeridos para completar el proceso de adquisición de la Licencia de Uso y el mantenimiento/gestión de ésta. Datos cargados en la Aplicación por el usuario para su uso. De forma específica HEYLLAVE recopila los siguientes datos:

- Nombre Representante Legal o encargado y de sus dependientes.
- Apellidos Representante Legal o encargado y de sus dependientes.
- Cedula de ciudadanía o pasaporte del representante legal de la empresa y sus dependientes.

- NIT.

- RUT.

- Certificado de existencia y representación legal de la empresa.
- Correo electrónico y teléfonos/celulares de contacto.
- Número telefónico Whatsapp.
- Contraseña de acceso a la Aplicación.

La anterior relación no es exhaustiva, por lo que se entenderán incluidas en la misma cualesquiera otras informaciones que sean requeridas para la conexión con terceros sistemas que puedan ser ofertados en la Aplicación a través de la web, así como tampoco es restrictiva ni taxativa por lo que HEYLLAVE puede prescindir de recolectar algún dato listado.

Adicionalmente, EL CLIENTE y/o sus propios clientes pueden solicitar a HEYLLAVE en cualquier momento la supresión de sus datos personales en cumplimiento con la ley de protección de datos personales vigente.

Los datos personales que facilite EL CLIENTE deberán ser veraces, y se deberá notificar a HEYLLAVE cualquier modificación que se produzca en los mismos, respondiendo en cualquier caso de la veracidad y exactitud de los datos suministrados en cada momento. El interesado que facilite sus datos personales a HEYLLAVE, declara ser mayor de edad, siendo enteramente responsable de dicha declaración.

PARAGRAFO. En caso de que HEYLLAVE requiera recolectar datos distintos a los

anteriormente mencionados y que este permitido por la ley dicha recolección, se realizara la notificación con la solicitud expresa de consentimiento por parte del Titular del dato con la finalidad que de su AUTORIZACIÓN para la recolección de la información o dato para su transmisión o transferencia según el caso.

4. OPERACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PREVISTA.

4.1. HEYLLAVE recabara y tratara sus datos en las siguientes situaciones previstas:

- Cuando navegue por el Sitio Web mediante cookies informadas.
- Cuando contacte con nosotros por medios tales como teléfono WhatsApp, Chat Bot, correo electrónico, correo postal.
- Cuando cumplimente algún formulario de este Sitio Web o participe en alguna encuesta organizada/enviada.
- Cuando se registre para utilizar cualquiera de nuestros servicios adicionales/Demos, pruebas, etc.
- Cuando adquiera una Prueba Gratis de uso de la Plataforma.
- Cuando se descargue nuestra aplicación móvil disponible para Android / iOS.
- Cuando adquiera una Licencia de Uso de la Plataforma mediante pago, le solicitaremos una serie de datos de facturación, tarjeta de crédito o número de cuenta, siempre facilitada por el CLIENTE, para la gestión de su cuenta.
- Cuando firme un documento mediante nuestro servicio de firma electrónica disponible.

4.2. Por motivos técnicos y de seguridad, nuestros Sitios Web, la Aplicación, los servicios y funcionalidades asociados a la misma, pueden contar con tecnologías que nos permitan comprobar el uso, detectar posibles errores técnicos o incidencias informáticas, recopilar información de los modos de uso, o del sistema operativo o del entorno en el que se usan. Revisar nuestra política de Cookies <https://heyllave.co/legal/cookies>

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PREVISTAS.

- Responder a sus preguntas, dudas o inquietudes, procesar sus pedidos, incluidas las transacciones de pago.
- Mantenimiento y mejora de nuestra Aplicación o servicios que nos haya solicitado, así como prestar servicio de atención al cliente.
- Realizar encuestas con el objetivo de evaluar y mejorar nuestros contenidos Web, nuestra Aplicación y servicios para ofrecer una mejor experiencia.
- Remitir comunicaciones comerciales electrónicas de nuestra Aplicación y servicios relacionados que nos haya solicitado previamente.
- Gestionar y enviar información sobre actualizaciones, mejoras, últimas novedades e información personalizada, adaptada al servicio que mantienes con nosotros o que puede ser de su interés en base a su perfil de CLIENTE.
- Responder al ejercicio de los derechos reconocidos por la Ley 1581 de 2012.
- Gestionar las posibles solicitudes de trabajo/ Curriculum Vitae recibidos para posibles procesos de selección abiertos en HEYLLAVE.
- Gestionar el servicio al cliente en nuestro servicio de WhatsApp.
- Gestionar adecuadamente los documentos firmados mediante nuestro servicio de firma electrónica.
- En caso de que utilice la opción de importación de sus datos, gestionaremos la portabilidad y descarga de sus datos en un formato estructurado y de fácil lectura. Le proporcionaremos diferentes sistemas y formatos para realizar la portabilidad de forma coordinada y sencilla.

6. DATOS PERSONALES TRATADOS.

6.1. Al rellenar cualquiera de nuestros formularios, como el formulario de registro y en la recolección de datos de pago.

6.2. En los referidos formularios, se le permite facilitar, entre otros, los siguientes datos de carácter personal:

- Su nombre, apellidos y datos de contacto (dirección, números de teléfono y correo

electrónico).

- Otros datos de contacto y preferencias.
- Datos necesarios para la formalización y acreditación, en su caso, de documentos firmados mediante el servicio disponible de firma electrónica.
- Recabamos sus datos si contactas con nosotros a través del Sitio Web. 6.3. Si nos facilita sus datos personales, los mismos deberán ser veraces, y deberá notificar a HEYLLAVE cualquier modificación que se produzca en los mismos, respondiendo en cualquier caso de la veracidad y exactitud de los datos suministrados en cada momento. La persona que facilita sus datos personales a HEYLLAVE, declara ser mayor de edad, siendo enteramente responsable de dicha declaración.

7. DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES REALIZADA CON DATOS PERSONALES

TRATADOS.

7.1. Remisión de comunicaciones comerciales publicitarias por email, SMS, WhatsApp, redes sociales o cualquier otro medio electrónico o físico, presente o futuro, que posibilite realizar comunicaciones comerciales. Estas comunicaciones comerciales electrónicas serán realizadas por HEYLLAVE y

relacionadas con los servicios de la Plataforma, de nuestras empresas colaboradoras o proveedores con los que hayamos alcanzado algún acuerdo de promoción. En este caso, dichos terceros nunca tendrán acceso a los datos personales, salvo que sea estrictamente necesario para gestionar el servicio de la Plataforma/mantenimiento y, en su caso, uso contratado.

7.2. Actuaciones solicitadas por EL CLIENTE: Tramitar solicitudes o cualquier tipo de petición que, sobre los servicios ofertados por HEYLLAVE, sea realizada por usted a través de cualquiera de las vías de contacto que se ponen a su disposición. En caso de que utilice la opción de importación de sus datos, gestionaremos la portabilidad y descarga de sus datos en un formato estructurado y de fácil lectura. Le proporcionaremos diferentes sistemas y formatos para realizar la portabilidad de forma coordinada y sencilla

7.3. Datos almacenados durante su visita: Cuando usted accede a cualquiera de los Sitios Web de HEYLLAVE, nuestros servidores web almacenan generalmente, entre otros datos, información sobre el navegador y el sistema operativo que utiliza, la página web desde la que nos visita, las páginas que visita en nuestra web y la fecha de su visita. Con excepción de la dirección IP, los datos de carácter personal sólo se almacenan si nos facilita dicha información, por ejemplo, con motivo de una inscripción, una encuesta, registro de cliente, promoción comercial. HEYLLAVE utiliza sus datos de carácter personal para la administración técnica de la Plataforma, la gestión de clientes, la realización de encuestas sobre los servicios, y para tareas de marketing, únicamente en la medida de lo necesario, y siempre informando previamente al titular de los datos.

7.4. Boletín de noticias/Newsletters suscripción: En el caso de suscripción a cualquiera de nuestros Newsletters informativos, presentes o futuros, tal y como se informa, usted da su consentimiento en el uso de sus datos personales para el envío de publicidad o la realización de otras acciones de marketing, éstos serán almacenados y utilizados para dichos usos, tales como envío de newsletters ya mencionados, novedades en la Aplicación y sus funcionalidades, a través de los canales de comunicación como el e-mail, correo postal o cualquier otro canal que nos haya autorizado. Podemos utilizar sus datos para crear y mantener actualizado su perfil y así poder enviarle información personalizada sobre acciones publicitarias o promociones. Así mismo, podemos utilizar los datos que nos facilite para analizar y mejorar la eficacia de los servicios de nuestro Sitio Web, publicidad, marketing, prospección de mercado y actividades comerciales.

8. CRITERIOS DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES.

8.1. Los datos suministrados, en líneas generales, se conservarán mientras exista un interés mutuo para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la privacidad de los datos o la destrucción total de los mismos.

8.2. En particular, los datos personales proporcionados por usted se conservarán por el plazo determinado sobre la base de los siguientes criterios:

- obligación legal de conservación;
- duración de la relación contractual y atención de cualesquiera responsabilidades derivadas

de dicha relación previamente pactados en los Términos y Condiciones Generales y Particulares del servicio; y

- solicitud de supresión por parte del interesado en los supuestos en los que proceda. 8.3. HEYLLAVE conservará los datos personales únicamente durante el tiempo razonable y necesario para cumplir con las finalidades que justificaron su recolección. Una vez agotada dicha finalidad, se procederá a su supresión, aplicando las siguientes directrices:
- Datos Comerciales, Contables y de Facturación: Se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y, tras su finalización, permanecerán bloqueados por un plazo de cinco (5) a diez (10) años, en estricto cumplimiento de los deberes de conservación de información y libros de comercio exigidos por el Artículo 632 del Estatuto Tributario y el Artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Datos para Newsletters (boletín informativo) y Marketing Digital: Se conservarán desde el momento en que el titular otorga su autorización previa y expresa, hasta el momento en que ejerza su derecho a revocarla o solicite la supresión del dato.
- Datos de Candidatos (Hojas de Vida): Se conservarán exclusivamente durante el desarrollo del proceso de selección. Si el aspirante no es contratado, HEYLLAVE podrá conservar su información por un plazo máximo de un (1) año para futuras vacantes, salvo que el titular solicite su supresión anticipada.
- Datos Anonimizados: Los datos que hayan sido sometidos a un proceso de anonimización irreversible o desagregación estadística podrán conservarse sin plazo de supresión, dado que pierden su naturaleza de dato personal.

9. TRANSMISION DE DATOS.

9.1. HEYLLAVE podrá transmitir sus datos personales a empresas y entidades contratadas para facilitar la prestación de nuestros servicios, tales como proveedores de alojamiento en la nube (hosting), procesamiento de pagos, herramientas de analítica, marketing y motores de Inteligencia Artificial.

9.2. Para proporcionar el entorno tecnológico y el servicio al CLIENTE, nos apoyamos en proveedores externos ubicados tanto dentro como fuera de Colombia. HEYLLAVE garantiza que todos sus aliados y proveedores tecnológicos (quienes actúan como Encargados del

Tratamiento) cumplen estrictamente con las obligaciones exigidas por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

9.3. Cuando estos proveedores se encuentren ubicados fuera del territorio nacional, HEYLLAVE verificará que dichos países ofrezcan un nivel adecuado de protección de datos personales avalado por la

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), de conformidad con los estándares fijados en la Circular Externa 005 de 2017.

9.4. Al momento de realizar sub contrataciones de terceros y contratistas para el funcionamiento de la Aplicación, HEYLLAVE realizara la respectiva notificación por medio de correo electrónico o aviso emergente en la Aplicación informando de manera clara la información comercial del o los nuevos sub encargados del tratamiento de datos personales y se solicitara autorización expresa a EL CLIENTE.

10. LEGITIMACIÓN Y BASES LEGALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

10.1. Regla General (Autorización): El tratamiento de datos personales por parte de HEYLLAVE está legitimado, como regla general, en la autorización previa, expresa e informada otorgada por el Titular. Esta autorización se recolecta mediante la aceptación de casillas de verificación (checkboxes) y cláusulas de consentimiento integradas en nuestros formularios web, el proceso de contratación de la Aplicación y nuestros canales de soporte.

10.2. Relación Contractual: El tratamiento de los datos resulta estrictamente necesario para la ejecución del Contrato de Licencia de Uso (SaaS) suscrito con EL CLIENTE, la gestión de facturación y la prestación del servicio tecnológico, gestiones amparadas en la autorización otorgada al momento del registro.

10.3. Excepciones Legales al Consentimiento: De conformidad con el artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, HEYLLAVE podrá tratar datos personales sin requerir autorización previa del Titular única y exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, o mediante orden judicial.
- Frente a datos de naturaleza pública (tales como la información contenida en registros

públicos o cámaras de comercio).

- En casos de urgencia médica o sanitaria.

10.4. Comunicaciones Comerciales (Marketing): El envío de boletines informativos, actualizaciones del sistema o publicidad electrónica sobre HEYLLAVE está legitimado en el consentimiento previo del Titular. El usuario conservará en todo momento su derecho a oponerse y revocar dicha autorización de manera gratuita y mediante enlaces automáticos de desuscripción.

10.5. Política de Cookies y Trazabilidad: La recolección de información técnica, datos de sesión y tecnologías similares se legitima mediante la aceptación explícita del banner de cookies desplegado en nuestro sitio web, cuyas especificaciones técnicas se detallan en el documento "Política de Cookies", disponible en: <https://heyllave.co/legal/cookies>

11. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

11.1. El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos reconocidos y otorgados en la Ley 1581 de 2012:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o

Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando

expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa

solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo

dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

5. 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

12. CANALES DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER TUS DERECHOS

(PQR)

12.1. Para HEYLLAVE es una prioridad que EL CLIENTE tenga control total sobre su información. Si desea ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, o revocar la autorización, hemos dispuesto el siguiente canal de atención oficial:

- Área Responsable: Departamento de Privacidad y Protección de Datos.
- Correo Electrónico: privacidad@heyllave.co

Para procesar su solicitud de manera ágil y segura, le informamos que debe notificar desde el

correo electrónico asociado a su cuenta o que adjunte una copia de su documento de identidad para validar que es el titular legítimo. El trámite se registrará bajo las siguientes reglas legales:

12.2. Trámite de Consultas (Para conocer tu información)

12.2.1. Si EL CLIENTE desea consultar qué datos personales suyos tenemos almacenados en nuestras bases de datos o qué uso les hemos dado, procesaremos su solicitud bajo estos tiempos:

- Atenderemos su consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el momento en que recibamos el correo.
- Si por algún motivo excepcional no podemos responder en ese plazo, le comunicaremos lo sucedido antes de que venza para justificar los motivos de la demora y le daremos una nueva fecha de respuesta, la cual nunca superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

12.3. Trámite de Reclamos (Para actualizar, rectificar, suprimir o revocar)

12.3.1. Si EL CLIENTE considera que debemos corregir o eliminar algún dato, o si desea revocar su consentimiento, el procedimiento será el siguiente:

- Deberá enviarnos un correo describiendo los hechos de su reclamo y adjuntando los documentos que quiera hacer valer.
- Si su solicitud está incompleta, nos comunicaremos dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de su correo para que subsane las fallas. Si pasan treinta (30) días desde nuestro requerimiento sin que nos envíe la información corregida, entenderemos que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibamos su reclamo completo, tendremos un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolverlo de fondo. Durante este tiempo, marcaremos el registro en nuestra base de datos con la leyenda "reclamo en trámite".
- Si la complejidad de su solicitud nos impide responderte en esos 15 días, le notificaremos los motivos del retraso y le daremos una nueva fecha de respuesta, que en ningún caso superará los quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.

PARAGRAFO. Si un cliente final de una empresa que utiliza el software HEYLLAVE para gestionar sus comunicaciones, debe tener en cuenta que dicha empresa es el Responsable del Tratamiento. En este caso, HEYLLAVE actúa únicamente como el proveedor tecnológico (Encargado), por lo que deberá dirigir sus consultas y reclamos de Hábeas Data directamente a la empresa con la que tiene la relación comercial.

13. CARÁCTER OBLIGATORIO O FACULTATIVO DE LA INFORMACIÓN

13.1. Datos necesarios para el servicio: Los datos solicitados en nuestros formularios que estén marcados con un asterisco (*) son estrictamente obligatorios y necesarios para crear una cuenta, facturar la suscripción y prestar el servicio tecnológico. Si EL CLIENTE decide no proporcionarlos, no

podremos habilitar su acceso a la plataforma ni garantizar el funcionamiento del CRM. Los campos sin asterisco son totalmente voluntarios.

13.2. Respuestas facultativas (Datos Sensibles): De conformidad con la normativa colombiana, le informamos de manera expresa a EL CLIENTE que no está obligado a responder preguntas que versen sobre datos sensibles (aquellos que afectan tu intimidad o pueden generar discriminación) o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.

13.3. Veracidad de la información: Como CLIENTE al facilitar sus datos en la plataforma y marcar la casilla de aceptación, garantiza de forma libre e inequívoca que la información personal facilitada es veraz, exacta y actual, asumiendo la responsabilidad de comunicarnos cualquier modificación.

13.4. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD): La información recolectada será incorporada a las bases de datos de HEYLLAVE. En cumplimiento de la ley colombiana, las bases de datos que cumplan con los parámetros establecidos serán inscritas en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), directorio público que se encuentra a disposición y bajo la auditoría de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

13.5. No comercialización de datos personales: HEYLLAVE garantiza expresamente que los datos personales nunca serán vendidos, cedidos ni transferidos a terceros independientes para que los utilicen con finalidades propias. Solo compartimos información con nuestros proveedores tecnológicos (Encargados) bajo estrictos contratos de confidencialidad para que

el software funcione. Si en el futuro necesitáramos realizar una transferencia a un nuevo Responsable, le pediremos consentimiento previo, expreso e informado al CLIENTE.

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

14.1. Medidas Técnicas y Administrativas: En estricto cumplimiento del Principio de Seguridad, HEYLLAVE ha implementado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

14.2. Protocolo de Confidencialidad: Todas las personas que intervienen en el tratamiento de los datos en nuestra plataforma están legalmente obligadas a garantizar la reserva de la información, obligación que subsiste incluso después de finalizada su relación contractual en los términos contractuales previstos en la masa legal de HEYLLAVE y en los términos de ley.

14.3. Gestión de Incidentes: Aunque contamos con protocolos de cifrado y resiliencia en nuestros servidores, la naturaleza de Internet impide garantizar la inexpugnabilidad absoluta de cualquier sistema. Si llegasen a presentarse violaciones a los códigos de seguridad que representen riesgos para la

administración de la información, HEYLLAVE tiene el deber legal de notificarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y a los Titulares afectados.

14.4. PROTECCIÓN ESPECIAL A MENORES DE EDAD

14.4.1. Restricción B2B: Los servicios, licencias y herramientas del CRM HEYLLAVE están dirigidos exclusivamente a empresas y personas mayores de edad con capacidad legal y comercial para contratar.

14.4.2. Proscripción de Tratamiento: En estricto apego al artículo 7 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en HEYLLAVE queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes. Si por algún motivo ingresan datos de menores a nuestros sistemas sin la autorización expresa de sus representantes legales para una finalidad lícita, procederemos con la supresión inmediata de dichos registros.

14.5. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

14.5.1. La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su publicación oficial en el sitio web. Las bases de datos bajo nuestra administración tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas, conservando los datos contables y comerciales por los plazos de retención exigidos por la ley colombiana.