



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO

TLM Andina S.A.S., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables sobre protección de datos personales, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales con el fin de garantizar la protección de la información suministrada por clientes, proveedores, colaboradores, aliados comerciales y usuarios de su sitio web.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: TLM Andina S.A.S.

Dirección: Calle 96 No. 10-51 Oficina 501, Bogotá D.C., Colombia.

Correo electrónico: gerenciacomercial@tlmandina.com.co

Teléfono: (+57) 311 446 1464

3. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

TLM Andina S.A.S. podrá recolectar y tratar, entre otros, los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Empresa o institución.
- Cargo.
- Número telefónico o celular.
- Dirección de correo electrónico.
- Ciudad y país.
- Información relacionada con solicitudes comerciales o de servicio técnico.
- Cualquier otra información suministrada voluntariamente por el titular mediante formularios, correos electrónicos, llamadas telefónicas o aplicaciones de mensajería instantánea.

4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Los datos personales serán utilizados para:

- Atender solicitudes de información realizadas a través del sitio web.
- Elaborar y enviar cotizaciones comerciales.
- Contactar a los usuarios por correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp.
- Gestionar procesos de venta, instalación, capacitación y servicio postventa.
- Dar respuesta a consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos.



- Enviar información relacionada con productos, servicios, eventos, capacitaciones y novedades de la empresa.
- Realizar encuestas de satisfacción.
- Mantener comunicación comercial con clientes potenciales y actuales.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales y regulatorias.
- Mantener registros históricos de clientes, proveedores y aliados comerciales.

5. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La autorización para el tratamiento de los datos personales podrá obtenerse mediante:

- Aceptación de formularios en el sitio web.
- Envío voluntario de información por correo electrónico.
- Solicitudes realizadas por teléfono o WhatsApp.
- Contratos, órdenes de compra o documentos comerciales.
- Cualquier otro mecanismo que permita evidenciar la autorización del titular.

6. DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente.
- Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante TLM Andina S.A.S.

7. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Las consultas, solicitudes, actualizaciones o reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales podrán ser presentados a través del correo electrónico:

gerenciacomercial@tlmandina.com.co

El área comercial de TLM Andina S.A.S. es la responsable de tramitar las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales.



La solicitud deberá contener como mínimo:

- Nombre completo del titular.
- Datos de contacto
- Descripción de la solicitud.
- Documentos que soporten la petición, cuando aplique.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo, prorrogable por cinco (5) días hábiles adicionales previa comunicación al titular. Los reclamos serán resueltos en un término máximo de quince (15) días hábiles, prorrogable por ocho (8) días hábiles adicionales previa comunicación al titular. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días siguientes para que lo subsane; transcurridos dos (2) meses sin respuesta, se entenderá desistido.

8. ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

TLM Andina S.A.S. podrá apoyarse en terceros (proveedores de hosting, correo electrónico, mensajería, CRM) que actúan como Encargados del Tratamiento por cuenta de la Compañía, quienes están obligados contractualmente a garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

En caso de utilizar herramientas tecnológicas cuyos servidores estén ubicados fuera de Colombia, TLM Andina S.A.S. adoptará las medidas necesarias para garantizar que dicho tratamiento cumpla los estándares de la Ley 1581 de 2012 y los lineamientos de la SIC.

10. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD

TLM Andina S.A.S. no dirige sus canales de recolección de datos a menores de edad y no recolecta intencionalmente datos de menores de 18 años. Si se identifica que un menor suministró datos sin autorización de sus padres o tutores, la Compañía procederá a eliminarlos.

11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

TLM Andina S.A.S. implementa medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, alteración o divulgación.

TLM Andina S.A.S. dará cumplimiento a las obligaciones de registro de sus bases de datos ante el RNBD administrado por la SIC, en los casos en que dicha obligación resulte aplicable.

12. VIGENCIA



La presente Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigor a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras TLM Andina S.A.S. realice el tratamiento de datos personales en desarrollo de sus actividades comerciales y operativas.

13. MODIFICACIONES

TLM Andina S.A.S. se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas oportunamente en los medios que la empresa disponga para tal fin