LEGAL

Política de tratamiento de datos personales

Cómo recolectamos, usamos y protegemos tus datos personales, y cómo ejercer tus derechos, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015).

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 22 DE OCTUBRE DE 2026
VERSIÓN 1.0 · VIGENTE DESDE EL 22 DE OCTUBRE DE 2026 [•]

⚠ **Borrador sujeto a revisión jurídica.** Este texto aún no ha sido aprobado por el área jurídica y regulatoria de 1 CLIC S.A.S.

Aviso de privacidad

> **1 CLIC S.A.S.**, responsable del tratamiento, usa los datos personales que nos entregas para atender tus solicitudes, prestar y facturar el servicio de internet, gestionar la cobertura y responder tus PQR. Solo con tu autorización aparte te enviamos información comercial.
>
> Tienes derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir tus datos, a revocar la autorización y a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Escríbenos a comercial@1clic.company. Esta política explica el detalle.

Responsable del tratamiento

Razón social

1 CLIC S.A.S., que opera bajo la marca comercial 1clic

NIT

[•]

Domicilio

[•]

Dirección

[•]

Correo

comercial@1clic.company

Teléfono

+57 311 866 6709

Principios

Aplicamos los principios de la Ley 1581 de 2012:

Legalidad

El tratamiento se sujeta a la ley y a sus normas reglamentarias.

Finalidad

Usamos los datos para fines legítimos que te informamos.

Libertad

Solo tratamos datos con tu autorización previa, expresa e informada, salvo las excepciones legales.

Veracidad o calidad

Los datos deben ser veraces, completos, exactos y actualizados.

Transparencia

Puedes obtener en cualquier momento información sobre tus datos.

Acceso y circulación restringida

Solo acceden las personas autorizadas y los encargados que necesitan los datos para su función.

Seguridad

Protegemos los datos con medidas técnicas, humanas y administrativas.

Confidencialidad

Quienes intervienen en el tratamiento guardan reserva de la información.

Datos que recolectamos

- **Identificación:** nombre y número de documento del titular del servicio.
- **Contacto:** celular, correo, dirección, municipio, barrio o vereda.
- **Del servicio:** número de contrato, plan, equipos instalados y datos técnicos necesarios para prestar el servicio, como identificadores del equipo y registros de conexión `[VALIDAR obligaciones de conservación]`.
- **Facturación y pagos:** historial de facturas y pagos. La información financiera y crediticia se trata también conforme a la Ley 1266 de 2008 `[VALIDAR]`.
- **PQR:** el contenido de tus peticiones, quejas y recursos, y sus adjuntos.
- **Ubicación aproximada:** solo si usas el botón "Usar mi ubicación" del mapa de cobertura. La consulta se hace en tu navegador; la coordenada solo nos llega si luego envías el formulario de preregistro.
- **Navegación:** preferencias de cookies y, solo si las aceptas, estadísticas de uso sin datos que te identifiquen. Ver la Política de cookies.

Tratamiento y finalidades

Recolectamos, almacenamos, usamos, actualizamos y, cuando corresponde, suprimimos tus datos para:

1. Prestar el servicio: verificar cobertura, contratar, instalar, activar, mantener y dar soporte técnico.
2. Facturar, recaudar y gestionar la cartera, respetando los horarios y canales que permite la Ley 2300 de 2023.
3. Atender peticiones, quejas y recursos (PQR), y hacerles seguimiento.
4. Gestionar la cobertura y planear la expansión de la red con información agregada de demanda.
5. Verificar la identidad del titular y prevenir fraudes.
6. Enviarte avisos del servicio, como mantenimientos programados o fallas en tu zona.
7. Cumplir obligaciones legales y atender requerimientos de autoridades competentes.
8. Solo con tu autorización aparte y opcional: enviarte información comercial por WhatsApp, llamada o correo, dentro de los horarios que permite la Ley 2300 de 2023.

Derechos del titular

- Conocer, actualizar y rectificar tus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización que nos diste.
- Ser informado, previa solicitud, sobre el uso que le damos a tus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley, después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante 1clic `[VALIDAR]`.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión de tus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
- Acceder en forma gratuita a tus datos personales.

Cómo ejercer tus derechos

Área responsable: `[•]` (por ejemplo, Oficial de protección de datos personales), en comercial@1clic.company, la línea de atención +57 311 866 6709 o nuestras oficinas.

Tu solicitud debe incluir tu nombre, documento de identidad, la descripción de lo que pides, la dirección o el correo para responderte y los documentos que quieras hacer valer.

Plazos de respuesta

TRÁMITE	PLAZO
Consulta (conocer tus datos)	Hasta 10 días hábiles, prorrogables por 5 días hábiles más, avisándote el motivo `[VALIDAR]`.
Reclamo (corregir, actualizar, suprimir o revocar)	Hasta 15 días hábiles, prorrogables por 8 días hábiles más, avisándote el motivo `[VALIDAR]`. Si el reclamo está incompleto, te pedimos completarlo dentro de los 5 días siguientes `[VALIDAR]`.

Datos sensibles y de niñas, niños y adolescentes

Para prestar el servicio no pedimos datos sensibles, como los relacionados con salud, origen étnico, orientación política o religiosa, ni datos biométricos. Si en algún caso fueran necesarios, te pediremos autorización expresa y te informaremos que no estás obligado a darla.

No recolectamos datos de niñas, niños y adolescentes: el titular del servicio debe ser mayor de edad `[VALIDAR]`.

Transferencias y transmisiones

Compartimos datos solo con encargados que los tratan por cuenta nuestra y bajo contrato de confidencialidad:

- Alojamiento y nube del sitio web y de los sistemas de atención `[•]`.
- Analítica web, solo si aceptas las cookies de analítica `[•]`.
- Mensajería: WhatsApp Business, SMS y correo electrónico `[•]`.
- Facturación electrónica y recaudo `[•]`.

Si algún proveedor almacena datos fuera de Colombia, exigimos niveles adecuados de protección conforme a la ley `[VALIDAR]`.

Medidas de seguridad

- Conexiones cifradas (HTTPS) en el sitio y en los formularios.
- Acceso a los datos solo para personas autorizadas, según su función.
- Registro de accesos y copias de respaldo de las bases de datos `[VALIDAR con el área técnica]`.
- Acuerdos de confidencialidad con empleados y encargados.
- Minimización: los formularios piden solo los datos necesarios y el sitio no guarda datos personales en tu navegador.

Autorización

Pedimos tu autorización de forma previa, expresa e informada, con una casilla que nunca viene marcada. La autorización para fines comerciales es separada y opcional. Guardamos la prueba de cada autorización con su fecha, hora, canal y la versión de la política aceptada.

Vigencia y cambios

Esta política rige desde el 22 de octubre de 2026 [•] (versión 1.0). Conservamos los datos mientras dure la relación con el titular y el tiempo adicional que exijan las normas [VALIDAR]. Si hacemos cambios sustanciales, te los informaremos antes de aplicarlos.

Las bases de datos se inscribirán en el Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC, si aplica [VALIDAR].

---

1 CLIC S.A.S. · NIT [•] · Proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones inscrito en el Registro TIC No. [•] · Dirección [•]

Vigilado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Regulación: Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) · Ministerio TIC.

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 rechazamos la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niñas, niños y adolescentes. Denuncia en Te Protejo.