CELYA
CONECTANDO SUEÑOS

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CELYA S.A.S. (en adelante "CELYA" o la "Compañía") es una sociedad dedicada al otorgamiento y administración de financiación para la adquisición de teléfonos celulares y otros bienes y servicios, directamente o por medio de aliados, establecimientos de comercio y canales autorizados. Conforme a lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas aplicables en la materia, la Compañía está comprometida con la debida protección de los derechos de los titulares de datos personales (en adelante los "Titulares"), y de la información suministrada por ellos. La presente Política también se adopta con fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1266 de 2008, modificada, entre otras, por la Ley 2157 de 2021, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 2300 de 2023, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la "Política") será aplicable al tratamiento de datos que la Compañía recolecte a través de diferentes medios, bien sea mecanismos presenciales y/o electrónicos. Su alcance comprende documentos físicos, llamadas y sus grabaciones, correos electrónicos, mensajes de datos, sitios web, aplicaciones, plataformas tecnológicas, formularios, puntos de venta, aliados, proveedores, cámaras de seguridad y cualquier otro canal legítimamente habilitado. En este sentido, los Titulares deben leer previa y detalladamente la información contenida en esta Política, ya que la misma pretende brindarle a los Titulares de la información un panorama claro respecto a los datos personales que la Compañía recauda, el tratamiento que se le da a los mismos y los procedimientos que tienen a su alcance para poder hacer efectivos sus derechos.

La entrega de los Datos Personales necesarios para evaluar una solicitud, celebrar o ejecutar una relación contractual, administrar una obligación, prevenir fraude, efectuar gestión de cartera o cumplir deberes legales podrá ser indispensable. El Tratamiento de Datos Sensibles, biométricos y el envío de publicidad tendrá el carácter facultativo previsto en la ley y estará sujeto a información y autorización expresa cuando corresponda.

I. DEFINICIONES

Los términos cuya primera letra figura en mayúscula (salvo cuando se deba exclusivamente a que inician una oración o se trate de un nombre propio), tienen el significado que se les asigna a continuación:

"Autorización": Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

"Aviso de Privacidad": Comunicación verbal o escrita mediante la cual se informa al Titular la existencia de la Política, las finalidades del Tratamiento y la forma de consultarla.

"Base de Datos": Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

"Dato(s) personal(es)": Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

"Dato Público": Dato que no sea semiprivado, privado o sensible y que pueda ser tratado en los términos permitidos por la ley.

"Dato Semiprivado": Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar al Titular y a un sector o grupo de personas, como la información financiera, crediticia, comercial y de servicios.

"Dato Privado": Dato que, por su naturaleza íntima o reservada, solo es relevante para el Titular.

"Dato Sensible": Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

"Dato Biométrico": Dato obtenido a partir de características físicas, fisiológicas o conductuales que permiten o confirman la identificación de una persona, como la huella dactilar, la imagen facial o una plantilla biométrica.

"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.

"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.

"Titular(es)": persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. Incluye, entre otros, solicitantes, prospectos, clientes, codeudores, avalistas, referencias, participantes en campañas, empleados, exempleados, candidatos, proveedores, contratistas, aliados, visitantes, usuarios de canales digitales, accionistas y contactos de personas jurídicas vinculadas con CELYA.

"Operador de Información": Persona o entidad que recibe de las fuentes Datos Personales sobre varios Titulares, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios en los términos de la Ley 1266 de 2008.

"Transferencia": Envío de Datos Personales por parte del Responsable a otro Responsable, ubicado dentro o fuera de Colombia.

"Transmisión": Comunicación de Datos Personales por parte del Responsable a un Encargado, ubicado dentro o fuera de Colombia, para que realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.

"Tratamiento": Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, consulta, análisis, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia, supresión o anonimización.

"Incidente de Seguridad": Evento que comprometa o pueda comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad o seguridad de los Datos Personales.

II. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO

CELYA aplicará de manera armónica los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Asimismo, procurará que los datos recolectados sean adecuados, pertinentes y no excesivos frente a las finalidades informadas, y adoptará medidas de responsabilidad demostrada acordes con la naturaleza, el alcance y los riesgos del Tratamiento.

III. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y/O USO DE LOS DATOS PERSONALES

La persona jurídica que responde por el Tratamiento de los Datos Personales suministrados por los Titulares, y por las Bases de Datos en las cuales se encuentran ubicados los mismos, es la sociedad CELYA S.A.S., identificada con N.I.T. 901.279.350 – 1, y con domicilio principal en Carrera 26 # 41-10, Bogotá D.C., Colombia.

La Dirección Legal y/o el área de Cumplimiento será la dependencia encargada de recibir y tramitar las consultas, reclamos y solicitudes de los Titulares. El canal principal para el ejercicio de derechos será el correo info@celya.co, sin perjuicio de los demás canales de atención que CELYA publique en www.celya.co. Antes de publicar la versión definitiva, CELYA deberá unificar en la Política, el sitio web, los formatos y el pie de página el correo electrónico y el teléfono oficial para habeas data.

IV. TRATAMIENTO

Dependiendo de la relación que exista con CELYA, podrán ser Titulares, entre otros, los solicitantes y prospectos; clientes; codeudores, avalistas, referencias y contactos autorizados; participantes, beneficiarios o ganadores de campañas promocionales o publicitarias; empleados, exempleados y candidatos; proveedores, contratistas, aliados y sus contactos; visitantes; usuarios de canales digitales; accionistas y demás personas vinculadas con las actividades de la Compañía.

CELYA podrá tratar, cuando resulte necesario y previa información al Titular, las siguientes categorías de datos:

- Datos de identificación y contacto, como nombre, documento de identidad, fecha de nacimiento, firma, dirección, correo electrónico, teléfono y datos de ubicación o contacto.
- Datos demográficos, familiares, académicos, laborales, profesionales y de referencias.
- Datos financieros, crediticios, comerciales, transaccionales, patrimoniales y de pago, incluidos ingresos, obligaciones, historial y comportamiento de pago.
- Datos contractuales, de facturación, cartera, cobranza, garantías, servicio al cliente, peticiones, quejas, reclamos y grabaciones de interacciones.
- Datos laborales, de seguridad social, nómina, salud ocupacional y seguridad y salud en el trabajo.
- Datos sensibles y biométricos, cuando sean estrictamente necesarios para validar identidad, prevenir fraude, controlar accesos o cumplir una finalidad informada y autorizada.
- Datos técnicos y de navegación, como dirección IP, identificadores de dispositivo, registros de acceso, cookies, ubicación aproximada y eventos de seguridad.
- Imágenes, audios y grabaciones obtenidos mediante cámaras, llamadas, videollamadas, chats o controles de acceso.
- Datos relacionados con la inscripción, participación, validación, selección, entrega de incentivos y medición de campañas promocionales o publicitarias.

V. FINALIDAD

El Tratamiento de Datos Personales al interior de CELYA comprende, entre otras operaciones, la recolección, almacenamiento, consulta, verificación, análisis, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia y supresión de la información, conforme a las siguientes finalidades:

5.1. Solicitantes, prospectos, clientes, codeudores, avalistas y referencias

- Recibir, registrar, verificar y evaluar solicitudes de financiación y adelantar actuaciones contractuales y precontractuales.
- Identificar al Titular, validar documentos, verificar identidad y prevenir, detectar, investigar y gestionar fraude, suplantación, lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y otros riesgos legales u operativos.
- Consultar, analizar y verificar información financiera, crediticia, comercial, transaccional, laboral, de seguridad social y de servicios ante operadores de información, fuentes autorizadas y terceros legítimos.
- Realizar análisis de capacidad de pago, riesgo, segmentación y perfilamiento para decidir sobre la aprobación, condiciones, seguimiento y administración de productos o servicios.
- Celebrar, ejecutar, administrar, modificar y terminar contratos; efectuar desembolsos, pagos, conciliaciones, facturación y demás actuaciones necesarias para la relación contractual.
- Administrar la cartera y efectuar la gestión preventiva, administrativa, prejudicial y judicial de cobranza, directamente por CELYA o por medio de mandatarios, abogados, casas de cobranza, centros de contacto, cesionarios y demás terceros autorizados, incluyendo el envío de recordatorios, negociación de acuerdos de pago, localización del deudor, recaudo, conciliación y recuperación de obligaciones, siempre con respeto de los canales, horarios, periodicidad y condiciones legales aplicables.
- Reportar a operadores de información el nacimiento, modificación, cumplimiento, incumplimiento y extinción de obligaciones, con observancia de la comunicación previa y de los demás requisitos legales.
- Atender solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, consultas, garantías, devoluciones, investigaciones y procesos judiciales o administrativos.
- Enviar comunicaciones operativas, contractuales, de seguridad, prevención de fraude, servicio al cliente y cumplimiento normativo.
- Diseñar, segmentar, ejecutar, comunicar, administrar y medir campañas publicitarias, promocionales, de fidelización o educación financiera propias o desarrolladas con aliados; gestionar inscripciones, validaciones, selección de beneficiarios, entrega de incentivos, encuestas y análisis de resultados, únicamente respecto de Titulares que hayan otorgado la autorización aplicable.
- Realizar encuestas de satisfacción, análisis estadísticos, mejora de procesos y desarrollo de productos, preferiblemente con información agregada o anonimizada cuando sea posible.
- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias, de protección al consumidor, habeas data financiero, prevención de riesgos y requerimientos de autoridades competentes.

- La información de referencias personales no será utilizada para revelar datos sobre la obligación, efectuar presión de cobro o desarrollar campañas publicitarias, salvo que la referencia sea también codeudor, avalista, obligado o haya otorgado una autorización propia para una finalidad independiente.
- Cuando CELYA utilice herramientas analíticas o modelos automatizados para apoyar decisiones crediticias o de prevención de fraude, adoptará medidas razonables de calidad, trazabilidad, seguridad y prevención de resultados discriminatorios. El Titular podrá solicitar información general sobre el uso de dichas herramientas y la revisión de su caso por personal autorizado cuando resulte procedente.

5.2. Proveedores, contratistas, aliados y sus contactos

- Gestionar procesos de conocimiento, selección, vinculación, contratación, ejecución, evaluación, facturación, pago y terminación de relaciones comerciales.
- Verificar antecedentes, conflictos de interés, listas restrictivas y requisitos asociados a SAGRILAFT, PTEE, seguridad de la información y demás controles de cumplimiento.
- Coordinar actividades comerciales, operativas, tecnológicas y campañas promocionales o publicitarias desarrolladas conjuntamente con CELYA, incluida la gestión de contactos autorizados, participantes, incentivos, resultados y obligaciones contractuales.
- Administrar accesos físicos y tecnológicos, continuidad del negocio, seguridad, auditorías y gestión de incidentes.
- Cumplir obligaciones contables, tributarias, contractuales y legales, y atender requerimientos de autoridades.

5.3. Trabajadores, extrabajadores y candidatos

- La Compañía recolecta, almacena y usa los Datos Personales de trabajadores con el fin de realizar actividades encaminadas al pago de nómina y prestaciones sociales, afiliaciones, administración de personal, planeación de actividades empresariales, comunicaciones internas y demás actividades necesarias para la ejecución del contrato de trabajo.
- Gestionar procesos de selección, vinculación, contratación, referenciación, validación, formación, desempeño, bienestar, seguridad y salud en el trabajo y terminación del vínculo.
- Administrar equipos, accesos, activos, investigaciones internas, continuidad del negocio y seguridad física y tecnológica.
- Conservar la información necesaria para certificaciones, reclamaciones, procesos, auditorías y requerimientos posteriores a la terminación de la relación.
- Invitar, registrar o permitir la participación voluntaria en actividades internas, campañas de bienestar, comunicaciones institucionales y eventos corporativos.

5.4. Participantes en campañas, prospectos y usuarios de canales comerciales

- Registrar y validar la inscripción o participación en campañas promocionales, publicitarias, concursos, sorteos, programas de incentivos o fidelización.
- Verificar el cumplimiento de requisitos, prevenir fraude, seleccionar beneficiarios o ganadores, entregar incentivos y cumplir obligaciones tributarias o regulatorias relacionadas.

- Enviar información comercial sobre productos, servicios, promociones y campañas propias o de aliados, mediante los canales autorizados por el Titular.
- Realizar segmentación comercial, encuestas, medición de resultados, análisis estadísticos y mejora de futuras campañas.
- Conservar evidencia de la aceptación de términos y condiciones, autorizaciones y entrega de beneficios.

5.5. Visitantes y usuarios de canales digitales

- Controlar el ingreso y proteger la seguridad de personas, instalaciones y activos, incluida la videovigilancia.
- Permitir la operación, soporte, seguridad y mejora de sitios web, aplicaciones y plataformas.
- Detectar accesos no autorizados, actividades anómalas, fraude, errores y fallas técnicas.
- Gestionar cookies, analítica y preferencias de navegación en los términos del aviso correspondiente.

VI. DATOS SENSIBLES Y BIOMETRICOS

CELYA podrá recolectar Datos Sensibles de proveedores, clientes, trabajadores u otros Titulares únicamente en los eventos permitidos por la ley y cuando sean necesarios para una finalidad legítima e informada. La autorización deberá indicar el carácter facultativo de la respuesta y cumplir los requisitos aplicables.

Cuando CELYA requiera huella dactilar, imagen facial, información del documento de identidad, plantilla biométrica o resultados de validación, informará de manera previa la finalidad específica, los terceros involucrados, el tiempo o criterio de conservación y las consecuencias de no autorizar el Tratamiento. La autorización será expresa y separada de otras finalidades.

CELYA limitará el acceso a personal y proveedores autorizados, aplicará medidas reforzadas de seguridad y procurará evitar el almacenamiento de imágenes biométricas crudas cuando sea técnica y razonablemente posible. En su lugar, podrá utilizar respuestas de validación, plantillas protegidas u otros mecanismos equivalentes. Cuando resulte viable, se habilitará un medio alternativo de verificación de identidad, sin perjuicio de los controles de fraude y seguridad.

PARAGRAFO: El Titular declara haber sido informado de que el suministro y la autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles son de carácter facultativo y que no está obligado a proporcionarlos, salvo que exista una obligación legal o que resulten indispensables para una finalidad expresamente informada. Asimismo, podrá solicitar en cualquier momento la supresión de dichos datos o la revocatoria de la autorización otorgada, siempre que no exista un deber legal o contractual que obligue a CELYA a conservarlos.

VII. INFORMACIÓN FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL Y DE SERVICIOS

En cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones, CELYA podrá reportar a los operadores de información el nacimiento, desarrollo, modificación, cumplimiento, incumplimiento y extinción de

las obligaciones, y consultar información financiera, crediticia, comercial y de servicios con el fin de evaluar solicitudes, realizar análisis de riesgo y administrar la relación contractual.

CELYA actuará como fuente y/o usuario de información con sujeción a los principios de veracidad, finalidad, circulación restringida, temporalidad, interpretación integral, seguridad y confidencialidad. Los reportes negativos se efectuarán únicamente cuando se hayan cumplido la comunicación previa y los demás requisitos legales, incluidos los aplicables a obligaciones de menor cuantía. CELYA atenderá las solicitudes de actualización, rectificación, prueba, suplantación y controversia de la información dentro de los términos correspondientes.

Para efectos de la comunicación previa a un eventual reporte negativo ante operadores de información, CELYA utilizará los correos electrónicos, números telefónicos, direcciones y/o demás datos de contacto suministrados por el Titular al momento de su vinculación o durante la ejecución de la relación contractual. Será responsabilidad del Titular informar oportunamente cualquier actualización, corrección o modificación de dicha información durante la vigencia del contrato; en ausencia de tal aviso, se entenderán válidas las comunicaciones remitidas a los datos de contacto autorizados, informados y registrados en los contratos suscritos con CELYA.

VIII. AUTORIZACIÓN Y CASOS EN QUE NO ES NECESARIA

El Tratamiento de Datos Personales será realizado con base en la autorización otorgada por el Titular, salvo en los eventos en que la ley permita el Tratamiento sin autorización. La Autorización facultará a CELYA para realizar las operaciones y finalidades informadas y, cuando corresponda, transmitir o transferir la información.

CELYA podrá obtener la Autorización mediante documentos físicos, mecanismos electrónicos, grabaciones, mensajes de datos, firmas electrónicas, casillas de aceptación o conductas inequívocas que permitan su consulta posterior. La autorización para Datos Sensibles o biométricos y para campañas publicitarias deberá presentarse de manera claramente diferenciada de las finalidades necesarias para la relación contractual.

No será necesaria la Autorización en los eventos previstos en la ley, entre ellos, requerimientos de autoridad pública o judicial en ejercicio de sus funciones, Datos Públicos, urgencias médicas o sanitarias, tratamientos autorizados por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el registro civil. En estos casos continuarán aplicándose los principios y deberes de protección de datos.

La revocatoria de la Autorización o la solicitud de supresión no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos, cuando la conservación sea necesaria para la administración o cobro de obligaciones, la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, o cuando exista otra obligación legal de retención.

IX. COMUNICACIONES, CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y GESTIÓN DE COBRANZA

CELYA distinguirá las comunicaciones necesarias para la relación contractual, el cumplimiento legal, la seguridad y la prevención de fraude de aquellas que tengan naturaleza publicitaria o promocional. El

Titular podrá retirar la autorización para fines comerciales sin que ello afecte los productos o servicios ya contratados.

Las campañas publicitarias podrán ser ejecutadas directamente por CELYA o conjuntamente con aliados, agencias, plataformas, operadores de mensajería y otros Encargados. CELYA implementará mecanismos sencillos para que los Titulares actualicen sus preferencias, se retiren de campañas y modifiquen los canales autorizados.

La gestión de cobranza podrá ser realizada por CELYA o por terceros autorizados, tales como mandatarios, abogados, casas de cobranza, centros de contacto o cesionarios. Estos terceros únicamente podrán utilizar la información necesaria para la administración y recuperación de la cartera y deberán respetar la confidencialidad, las instrucciones aplicables y las reglas legales sobre canales, horarios, periodicidad, trato respetuoso e intimidad personal y familiar.

No se revelará a familiares, empleadores, referencias, contactos o terceros no autorizados información sobre la existencia, estado o valor de una obligación. Lo anterior no limita el contacto con codeudores, avalistas, obligados solidarios, representantes o personas legitimadas, ni las comunicaciones exigidas o permitidas por la ley.

X. TRANSMISIÓN, TRANSFERENCIA Y DESTINATARIOS

La Compañía no divulga, vende o alquila a terceros los Datos Personales para finalidades ajenas a las informadas. La información se mantendrá bajo condiciones de seguridad y confidencialidad y será suministrada únicamente a las personas autorizadas por el Titular, por la ley o por una autoridad competente.

CELYA podrá transmitir Datos Personales a proveedores de tecnología, nube, almacenamiento, firma electrónica, biometría, prevención de fraude, mensajería, fondeo, atención al cliente, cobranza, pagos, auditoría, archivo, seguridad, analítica, marketing y demás servicios necesarios. Los Encargados deberán tratar la información conforme a las instrucciones de CELYA y bajo obligaciones de confidencialidad, seguridad, uso limitado y devolución o supresión.

CELYA podrá transferir Datos Personales a aliados, operadores de información, cesionarios de cartera, adquirentes, autoridades y otros Responsables cuando exista autorización, habilitación legal o una excepción aplicable. En procesos de reorganización, fusión, escisión, adquisición, cesión de cartera o transferencia de activos, solo se comunicará la información necesaria y se garantizará la continuidad de las obligaciones de protección de datos.

Las transferencias internacionales se efectuarán a países con nivel adecuado de protección o bajo una excepción o mecanismo permitido por la normativa colombiana. Las transmisiones internacionales se sujetarán a contratos que definan el alcance del Tratamiento, las medidas de seguridad y las obligaciones del Encargado.

XI. CONSERVACIÓN, BLOQUEO, SUPRESIÓN Y ANONIMIZACIÓN

La información personal suministrada por los Titulares será guardada y mantenida durante el tiempo necesario para la prestación eficiente de los servicios y por el período de retención contemplado en las leyes aplicables.

CELYA conservará los Datos Personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y los plazos legales, contractuales, contables, tributarios, laborales, crediticios, de protección al consumidor, prevención de riesgos y prescripción de acciones. Cumplida la finalidad y vencidos los términos aplicables, la información será suprimida, anonimizada o bloqueada de manera segura, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarla.

Los Datos Sensibles y biométricos estarán sujetos a criterios de retención más restrictivos y a revisiones periódicas de necesidad. CELYA mantendrá una tabla interna de retención por Base de Datos, categoría de información y finalidad.

XII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN E INCIDENTES

CELYA podrá adoptar medidas técnicas, humanas, administrativas y contractuales razonables y proporcionales al riesgo, orientadas a prevenir la pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Estas medidas podrán incluir controles de acceso, autenticación, cifrado, registros de actividad, copias de respaldo, gestión de vulnerabilidades, segregación de funciones, capacitación y evaluación de proveedores.

CELYA podrá contar con un procedimiento para detectar, contener, investigar, documentar y corregir Incidentes de Seguridad. Cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y exista riesgo en la administración de la información, CELYA efectuará los reportes a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los términos aplicables y evaluará la comunicación a los Titulares afectados cuando resulte necesaria para mitigar el riesgo.

XIII. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme a la Ley 1581 de 2012, el Titular tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales.
- Solicitar prueba de la Autorización otorgada a CELYA, salvo en los casos exceptuados por la ley.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso dado a sus Datos Personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la normativa aplicable.
- Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión cuando resulte procedente.
- Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Solicitar la corrección de información incompleta, fraccionada, desactualizada, inexacta o que induzca a error.
- No autorizar el Tratamiento de Datos Sensibles, salvo que exista una obligación legal o excepción aplicable.

- Actualizar sus preferencias de contacto y retirar la autorización para campañas publicitarias.
- Solicitar información general sobre el uso de herramientas automatizadas y la revisión de su caso por personal autorizado cuando resulte procedente.

Estos derechos podrán ser ejercidos por el Titular, sus causahabientes, su representante o apoderado y, respecto de menores de edad, por quien acredite su representación. CELYA podrá solicitar información razonable para verificar la identidad y la legitimación del solicitante.

XIV. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

14.1. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las Bases de Datos de CELYA, con el fin de ejercer sus derechos. La consulta deberá enviarse al correo info@celya.co o al canal que se publique para habeas data.

La solicitud deberá incluir, como mínimo, nombre e identificación del solicitante, descripción de la información requerida, datos de contacto y documentos que acrediten la calidad en que actúa cuando sea necesario.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informarán los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

14.2. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan un presunto incumplimiento, podrán presentar un reclamo ante CELYA.

El reclamo deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos, la dirección o canal de respuesta y los documentos que se pretendan hacer valer. Si está incompleto, CELYA requerirá al interesado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Transcurridos un (1) mes desde el requerimiento sin que se presente la información faltante, se entenderá desistido el reclamo.

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. Si no fuere posible responder dentro de ese término, CELYA informará los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

XV. MODIFICACIONES

CELYA podrá modificar esta Política por cambios legales, regulatorios, tecnológicos, operativos o institucionales. La versión actualizada se publicará en www.celya.co e indicará la fecha de vigencia. Los cambios sustanciales sobre finalidades, Responsable o derechos de los Titulares serán comunicados antes de su implementación y, cuando resulte necesario, se solicitará una nueva Autorización.

XVI. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD

CELYA no recolecta deliberadamente información de niños, niñas o adolescentes. En caso de requerir excepcionalmente dicho Tratamiento, solicitará la autorización previa, expresa e informada de su representante legal y garantizará que responda y respete el interés superior del menor y sus derechos fundamentales.

CELYA escuchará la opinión del menor de acuerdo con su madurez, aplicará medidas reforzadas de seguridad y no utilizará sus datos para campañas publicitarias o perfilamiento incompatibles con su interés superior.

XVII. COOKIES Y TECNOLOGIAS SIMILARES

Los sitios web, aplicaciones o plataformas de CELYA podrán utilizar cookies, píxeles, identificadores de dispositivo y tecnologías similares para permitir el funcionamiento del servicio, mantener la seguridad, recordar preferencias, medir el uso y, cuando exista autorización, realizar analítica o publicidad. CELYA publicará un aviso de cookies que identifique sus categorías, finalidades, duración, terceros involucrados y mecanismos de gestión o rechazo, cuando resulte aplicable.

XVIII. GOBIERNO, RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

CELYA podrá tener un programa de gestión de Datos Personales acorde con su tamaño, actividades y riesgos, que incluya asignación de responsabilidades, inventario de Bases de Datos, contratos con Encargados, capacitación, controles de seguridad, procedimientos de atención de Titulares, gestión de incidentes, auditorías y evidencias de cumplimiento.

Antes de implementar Tratamientos nuevos que involucren biometría, monitoreo sistemático, perfilamiento intensivo, grandes volúmenes de información o tecnologías de alto riesgo, CELYA evaluará sus impactos sobre la privacidad y adoptará medidas de mitigación desde el diseño y por defecto. Asimismo, registrará y actualizará sus Bases de Datos en el Registro Nacional de Bases de Datos cuando se encuentre legalmente obligada.

XIX. CONTACTO Y VIGENCIA

Las dudas, consultas, peticiones y reclamos relacionados con esta Política podrán dirigirse a info@celya.co, a la Dirección Legal y/o al abogado de Cumplimiento de CELYA. La versión definitiva deberá reflejar el mismo canal en el sitio web, los contratos, las autorizaciones, los avisos de privacidad y el pie de página.

La presente Política rige a partir del 12 de junio de 2026 y permanecerá vigente hasta que sea modificada o sustituida. Las Bases de Datos permanecerán vigentes durante el tiempo necesario para cumplir sus finalidades y las obligaciones legales aplicables.

CELYA
CONECTANDO SUEÑOS

ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

El Titular declara que ha leído y comprendido la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, conoce sus derechos y los canales dispuestos por CELYA para ejercerlos. Esta aceptación no sustituye las autorizaciones específicas que sean legalmente requeridas.

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Por medio del presente documento manifiesto que autorizo y otorgo pleno consentimiento previo, expreso e informado a Celya S.A.S. (en adelante la "Compañía") para recolectar, almacenar, usar, procesar, consultar, verificar, actualizar, transmitir y transferir mis datos personales, bajo el entendimiento de la obligación que le asiste al correcto tratamiento de los mismos.

Serán solicitados datos de identificación personal como nombre, apellidos, edad, número de cédula, dirección, y teléfono de contacto, lo anterior con el fin de poder identificarme como cliente de la Compañía; hacer seguimiento de los productos y/o servicios adquiridos; enviar comunicaciones; enviar publicidad y promociones; reportar a los operadores de información el nacimiento, desarrollo, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegue a contraer el titular fruto de contratos celebrados con la Compañía, la existencia de deudas vencidas sin cancelar o la utilización indebida de los servicios de financiamiento; solicitar información sobre las relaciones comerciales del titular a los operadores de información; solicitar, consultar y obtener su información financiera, datos de seguridad social y parafiscales y/o datos personales que se encuentren en centrales u operadores de información o cualquier entidad autorizada para tratar sus datos con el fin de evaluar la solicitud del titular de productos y/o servicios financieros y realizar su perfilamiento teniendo en cuenta su comportamiento financiero, comercial, pagos al sistema de seguridad social y parafiscales, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1266 de 2008; y con el fin de contactarme para cualquier necesidad relacionada con el negocio de la Compañía, para la cual, autorizo expresamente el uso del correo electrónico que suministro a la Compañía para efectos de notificaciones electrónicas, tales como comunicaciones, avisos y demás consagradas en la regulación vigente.

Igualmente, autorizo a la Compañía para solicitar, recolectar, almacenar, consultar, utilizar y tratar la información e identificación técnica del equipo, o producto financiado, incluyendo el IMEI, EMMCID, SKU, número de teléfono móvil, ICCID y la información de la tarjeta SIM, con el fin de atender y brindar los servicios de la Compañía, efectuar la activación, gestión, soporte técnico y liberación del equipo, validar su correcta identificación y prevenir situaciones de fraude, pérdida, suplantación o uso no autorizado.

De igual manera, serán solicitados datos personales calificados como sensibles, tales como la información biométrica contenida en el código de barras de mi cédula de ciudadanía, y mi huella digital a partir del captor biométrico. La información contenida en el código de barras será almacenada únicamente por parte de la Compañía y no será enviada a ningún tercero, mientras que mi huella digital y mi número de cédula serán enviados a la Registraduría Nacional del Estado Civil con el fin de que mi identidad sea verificada y validada con la base de datos de esta entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, declaro que me ha sido informado que en virtud del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, no estoy obligado(a) a autorizar el tratamiento de mis datos sensibles.

La información personal solicitada podrá ser enviada a terceros a nivel nacional e internacional en el marco de las actividades propias de la Compañía, incluyendo proveedores tecnológicos y de soporte técnico que participen en la activación, gestión, monitoreo, mantenimiento y liberación del equipo, lo cual será realizado dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 con el fin de garantizar la protección y seguridad de esta información.

Los terceros que actúen por cuenta de la Compañía deberán tratar la información únicamente para las finalidades autorizadas, mantener su confidencialidad y adoptar medidas adecuadas de seguridad, sin que puedan utilizarla para fines propios o distintos de aquellos informados al Titular.

En efecto, la información consultada en la base de datos biométrica dispuesta por la Registraduría Nacional del Estado Civil no se podrá revelar, divulgar, exhibir, mostrar, hacer circular, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, captar, interceptar, modificar, almacenar, replicar, complementar o crear bases de datos con esta información para fines distintos a los establecidos en la presente autorización. En todo caso, la Compañía es responsable por el correcto tratamiento de mi información personal, lo cual incluye, entre otras, las siguientes obligaciones: i) garantizar el derecho constitucional de habeas data; ii) informar al cliente el objetivo y el propósito de contar con una base de datos con sus datos personales; iii) preservar la información con el fin de evitar la pérdida, adulteración y/o el acceso no autorizado; iv) actualizar y rectificar cuando sea necesario la información contenida en la base de datos, y, v) garantizar la privacidad de la información.

Declaro conocer y haber leído en su integridad el documento “Política de Tratamiento de Datos Personales”, el cual se encuentra disponible en las oficinas de la Compañía, y/o en el sitio web https://celya.co/, documento que forma parte integral de la presente autorización.

He sido informado de que en caso de querer realizar alguna consulta acerca de mis datos personales para efectos de conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los mismos, podré dirigir una comunicación a la Compañía a la siguiente dirección: info@celya.co.

Asimismo, podré solicitar prueba de la presente autorización, conocer el uso dado a mi información y solicitar la revocatoria de la autorización cuando resulte legalmente procedente, sin perjuicio de los datos que deban conservarse para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.