

***unlimit***

# **Aviso de Privacidad de Unlimit Colombia**

Lea el presente Aviso de Privacidad si desea conocer la forma en que Unlimit PSP CO, S.A.S. (“**Unlimit**” o “**nosotros**” o “**nos**” o “**Compañía**”) recaba, trata y almacena sus datos personales.

El objetivo del presente Aviso es informarle de qué datos personales tratamos, cómo, por qué y durante cuánto tiempo tratamos sus datos personales. Para Unlimit es importante que usted conozca sus derechos en relación con sus datos personales y cómo ponerse en contacto con nosotros.

Para entender completamente Unlimit y nuestra oferta de servicios, por favor lea el presente Aviso con los términos y condiciones relevantes y la [Política de Cookies](#) en nuestro [Sitio Web](#).

## ¿Quién es Unlimit?

Unlimit y las compañías o empresas de su grupo forman parte de una organización global de pagos y tecnología que cuenta con diversas licencias y autorizaciones a las que cada negocio está sujeto conforme a las leyes y normativas en las que opera.

Proporcionamos a nuestros comerciantes servicios de pago y las plataformas y aplicaciones (“**plataformas**”) a través de las cuales se ofrecen servicios de pago con tarjeta de crédito y otros métodos de pago alternativos (“**servicios de pago**”).

Cuando usted utiliza nuestros servicios de pago a través de un comerciante de Unlimit, el comerciante es el responsable del tratamiento de los datos. Le sugerimos que consulte el aviso o declaración de privacidad de su comerciante si desea saber más sobre cómo trata y comparte el comerciante sus datos personales.

Esto puede cambiar en función de los servicios y productos que elija o cuando estén disponibles en Unlimit.

Cuando usted visita nuestro [sitio web](#), o es empleado de Unlimit, Unlimit es el responsable del tratamiento de sus datos personales. **Advertencia:** Nuestro [Sitio web](#) puede contener enlaces o proceder de sitios web o aplicaciones con sus avisos o políticas de privacidad, que Unlimit no controla. Estos sitios web tendrán avisos o declaraciones de privacidad diferentes, y nosotros no controlamos estos sitios web. Unlimit no acepta responsabilidad alguna por dichos sitios web.

En el presente Aviso, los siguientes términos se definen como se indica a continuación:

- “**datos personales**” se refiere a la información que le identifica o puede identificarle (dependiendo de quién sea usted, es decir, un comerciante, titular de tarjeta, proveedor o socio comercial y de cómo interactúe con nosotros, podemos tratar diferentes tipos de datos personales).
- “**tratamiento**” de datos personales se refiere a la recogida, recopilación, manipulación, almacenamiento, transmisión y combinación de datos personales.
- “**encargado**” es una compañía que presta sus servicios a Unlimit y trata datos personales en nuestro nombre.
- “**titular**” es una persona que puede ser identificada o identificable a partir de los datos personales tratados por un responsable o un encargado del tratamiento.
- “**pagador**” es una persona que utiliza nuestros servicios de pago para completar la compra de bienes o servicios con el comerciante.
- “**responsable del tratamiento**” es la compañía que, sola o conjuntamente con otras, determina la finalidad y los medios del tratamiento de datos personales.
- “**comerciante**” es una compañía o un proveedor de bienes/servicios en línea que utiliza nuestros servicios para habilitar pagos de modo que usted pueda pagar bienes, servicios o ambos.

# Qué le informa el presente Aviso

**El presente Aviso contiene una descripción de:**

1. ¿Qué tipos de datos personales tratamos? . . . . .	3
2. ¿Cómo recopilamos y utilizamos sus datos personales? . . . . .	4
3. ¿Cuáles son los fines legales en los que nos basamos para tratar sus datos personales? . . . . .	5
4. ¿Con quién compartimos sus datos personales? . . . . .	6
5. Transferencias de datos fuera de Colombia. . . . .	8
6. ¿Cómo protegemos sus datos personales? . . . . .	9
7. Sus Derechos y cómo presentar una reclamación . . . . .	9
8. Procedimiento para el Ejercicio de sus derechos. . . . .	10
9. Cuánto tiempo conservamos sus datos personales . . . . .	11
10. Cómo ponerse en contacto con nosotros . . . . .	12
11. Sus Responsabilidades . . . . .	12
12. Cambios en nuestro Aviso de Privacidad . . . . .	12

## 1. ¿Qué tipos de datos personales tratamos?

En el contexto de la relación entre usted y Unlimit se tratan varios tipos de datos personales, dependiendo del servicio y producto que esté utilizando. Estos pueden incluir:

<b>Sus datos personales</b>	Nombre, apellidos, datos y lugar de nacimiento, idioma, si desempeña funciones públicas relevantes (PEPs), permiso de residencia.
<b>Sus datos personales de contacto</b>	Dirección del trabajo, dirección particular, dirección de correo electrónico, número de teléfono y otros datos de contacto.
<b>Sus datos de identidad</b>	Pasaporte, DNI, nacionalidad, factura de servicios públicos, residencia fiscal y NIF.
<b>Información financiera relevante</b>	Datos bancarios personales, situación profesional, ámbito laboral, datos del empleador (incluida, por ejemplo, información como certificados de directores).
<b>datos personales específicos de autenticación</b>	Firma o nombre de usuario para acceder a los paneles de control de nuestros servicios.
<b>Comunicaciones</b>	datos personales que puede proporcionar al llenar formularios o al comunicarse con nosotros (por ejemplo, dirigiéndose a nosotros por carta, correo electrónico, a través de nuestros canales electrónicos)

<b>Información sobre operaciones y otros/documentos</b>	Datos Personales que surgen para la ejecución de operaciones de pago (incluidos datos como fecha, hora, importe, divisas, detalles del beneficiario, información de ubicación y detalles del comerciante), pruebas documentales complementarias/ de apoyo relacionadas con las operaciones y más información derivada de las obligaciones contractuales entre Unlimit y los comerciantes.
<b>Ubicación e información técnica</b>	Datos de ubicación (por ejemplo, en el momento del inicio de sesión o de una operación); direcciones IP e información del dispositivo, información del visitante e información similar sujeta a nuestra <a href="#">Política de cookies</a> .
<b>Datos Personales disponibles públicamente</b>	Datos sobre usted procedentes de registros públicos y disponibles en bases de datos de acceso público.
<b>Datos de investigaciones/resultados de auditoría y auditoría reforzada</b>	datos personales relativos a condenas e infracciones penales (categoría especial de datos), como parte de sus medidas de cumplimiento de las obligaciones reglamentarias, así como otros documentos justificativos y datos personales relacionados con las categorías anteriores.
<b>Circuito Cerrado de Televisión</b>	Circuito cerrado de televisión (CCTV) en nuestras oficinas (que puede recopilar vídeos suyos).
<b>Consentimientos</b>	datos personales que usted acepta proporcionarnos mediante su consentimiento activo cuando utiliza nuestros servicios o visita nuestro sitio web.

*Tenga en cuenta que se trata de una lista no exhaustiva y que los datos personales recopilados dependen estrictamente de nuestra relación con usted.*

## 2. ¿Cómo recopilamos y utilizamos sus datos personales?

### a. Cuando nos envía sus datos personales directamente

Esto puede ocurrir de diferentes maneras:

- Cuando usted actúa como representante del comerciante (por ejemplo, un director o un solicitante de servicios con nosotros) y acepta facilitar sus datos personales al comerciante que, a su vez, tiene un contrato con nosotros para que podamos prestarle nuestros servicios. Por ejemplo, durante el transcurso de nuestra relación comercial con un comerciante, éste debe completar nuestro proceso de solicitud y someterse a la verificación y comprobación de cumplimiento de Unlimit, que puede incluir Datos Personales.
- Cuando solicite recibir comunicaciones nuestras por correo electrónico (como un boletín informativo) o cumplimente un formulario de consulta comercial disponible en nuestro sitio web, o cualquier otro medio de comunicación específico de un servicio que prestemos. Usted tiene derecho a excluirse de dicha recopilación en cualquier momento a su discreción. Para ello, visite nuestro [Sitio web](#).

### b. Datos Personales que recopilamos cuando utiliza nuestros servicios

Estos datos personales pueden incluir lo siguiente:

- Datos de Pago y Operaciones, como datos de la operación y un identificador de referencia de pago y datos personales en el contexto del tratamiento de operaciones (como datos del instrumento de pago y de la operación, datos de identificación, datos de contacto, como correo

electrónico, teléfono, nombre en la tarjeta, fecha de nacimiento), para completar la operación iniciada por usted con el comerciante.

- Datos de perfil y de uso (como los datos cuando se conecta a la banca por Internet, o a los servicios de SMS (si procede), y pueden incluir Datos Personales sobre cómo utiliza los servicios. Podemos recopilar datos de los dispositivos que utiliza para conectarse a los servicios, como computadoras y teléfonos móviles, como su dirección IP y utilizar cookies (consulte nuestro [Aviso sobre Cookies](#)).
- datos personales que obtenemos legalmente de terceros, como proveedores de servicios, agencias de agregación de prevención del fraude, autoridades públicas, personas que le remiten a nosotros con su permiso o cuando lo exige la ley, compañías de nuestro Grupo y compañías que forman parte del sistema de pagos (como Bancos, Esquemas de Tarjetas, proveedores de pagos alternativos como M-Pesa para realizar una transferencia de dinero móvil).
- Datos públicos como bases de datos y fuentes de acceso público para entidades autorizadas, como Unlimit, debido a la naturaleza de los servicios de Unlimit (por ejemplo, esto incluye Registros de Sociedades, AML y bases de datos de detección de sanciones).

### 3. ¿Cuáles son los fines legales en los que nos basamos para tratar sus datos personales?

Dependiendo de la finalidad específica para la que tratemos sus datos personales, podemos basarnos en una de las siguientes finalidades lícitas.

- Celebración y ejecución de un contrato con el Comerciante (cuando el Comerciante es el responsable del tratamiento de sus datos personales)
- Consentimiento
- Cumplimiento de obligaciones legales

Además de los motivos indicados anteriormente, podemos tratar sus datos personales con su consentimiento específico cuando la legislación aplicable así lo exija.

A continuación exponemos los fines legales específicos para los que tratamos los datos personales:

**a. Cumplir con nuestras obligaciones en virtud de nuestros contratos con nuestros comerciantes o bancos, o ambos, que pueden incluir las actividades siguientes:**

- Verificar, autenticar y autorizar su identidad (por ejemplo, para fines de Conozca a su cliente y prevención del fraude).
- Prestar nuestros servicios de pago (por ejemplo, llevar a cabo procedimientos de aceptación de comerciantes para celebrar un contrato con ellos).
- Completar las operaciones de pago de nuestros comerciantes
- Ejecutar las solicitudes de pago de los comerciantes, es decir, seguir las instrucciones del comerciante.
- Cumplir nuestras obligaciones contractuales con nuestros comerciantes, bancos o ambos, que pueden incluir el tratamiento de sus datos personales.

**b. Asegurarnos de que cumplimos la legislación y la normativa aplicables, directiva que incluye las actividades siguientes:**

- Realizar comprobaciones y evaluaciones contra el lavado de dinero
- Con fines de prevención de delitos y, cuando sea necesario, cooperar con las autoridades
- Hacer cumplir o defender los derechos de Unlimit o del grupo/afiliadas de Unlimit

- Garantizar la seguridad física y técnica y la continuidad de la actividad
- Para apoyo operativo interno y fines administrativos (por ejemplo, desarrollo de productos, auditoría, gestión de riesgos)
- Funciones administrativas generales (por ejemplo, mantenimiento de nuestros registros internos necesarios para mantener actualizada la información en nuestros sistemas, mantenimiento general de registros)

**c. Comunicar, establecer y mantener nuestra relación de servicios con usted**

- Proporcionar asistencia continua y gestionar consultas, reclamaciones y cuestiones similares
- Proporcionar información sobre nuestros productos, servicios o ambos cuando usted lo solicite
- Garantizar el cumplimiento de nuestros procedimientos internos y medidas de protección contra el fraude, los riesgos y los delitos financieros, y mantenerle informado al respecto
- Obtener informes de un problema en línea (por ejemplo, con nuestro sitio web o servicios de pago)
- Notificarle cualquier cambio en la gestión de calidad, mejora importante de productos o servicios, actualización o mejora.

**d. Comercializar nuestros productos y servicios**

- Proporcionar información sobre nuestros productos, servicios o ambos
- Mejorar y personalizar el contenido de nuestros anuncios, promociones y publicidad que pueda interesarle
- Recopilar estadísticas y análisis con fines internos y para mejorar los servicios y el sitio web.

La prestación de actividades de marketing está sujeta a las leyes aplicables del país en el que se produce la actividad de marketing y comunicación. Esto significa que en Colombia usted puede optar activamente por recibir dichas comunicaciones de marketing. Usted tiene derecho a optar por no recibir dicha comercialización haciendo clic en el enlace(s) de exclusión o cancelación de suscripción proporcionado(s) en las comunicaciones de marketing de Unlimit.

Los servicios de Unlimit no están pensados ni diseñados para atraer a menores. Si nos enteramos de que hemos recopilado los datos personales de un menor sin haber recibido previamente el consentimiento paterno verificable, eliminaremos la información lo antes posible.

## 4. ¿Con quién compartimos sus datos personales?

**a. Internamente dentro de las compañías y afiliadas del grupo Unlimit**

Unlimit comparte sus datos personales dentro de Unlimit para llevar a cabo sus operaciones como compañía global. Esto significa que Unlimit puede compartir datos personales con terceros dentro del mismo grupo de compañías al que pertenece Unlimit. Podemos divulgar sus datos personales para:

- Proporcionar y recibir servicios de asistencia y servicios técnicos
- Contribuir a investigaciones, análisis de datos y estudios para mejorar nuestros productos y servicios.

**b. Externamente**

No compartimos datos personales con terceros a menos que sea necesario para nuestras necesidades comerciales legítimas para llevar a cabo solicitudes, prestar servicios o según lo exija o permita la ley. Los terceros en estas circunstancias incluyen:

**(i) Comerciantes**

Unlimit comparte sus datos personales con comerciantes para procesar una operación de pago. Por ejemplo, cuando usted compra productos o servicios utilizando los servicios de pago de Unlimit, podemos proporcionar al comerciante la dirección de facturación de su tarjeta de crédito para ayudar a completar la operación de pago de una persona.

**(ii) Proveedores de Servicios**

Divulgaremos datos personales a terceros socios y proveedores de servicios (encargados), para que puedan tratarlos en nuestro nombre cuando sea necesario. Estos proveedores de servicios deben ofrecer garantías de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables y los requisitos asociados. (por ejemplo, estar vinculados contractualmente a obligaciones de protección de datos, privacidad, seguridad y confidencialidad). Sólo compartiremos los datos personales que sean estrictamente necesarios para que nos presten sus servicios.

**(iii) Auditores, asesores y consultores**

Podemos divulgar datos personales para fines y en el contexto de auditorías (por ejemplo, auditorías externas de sistemas de tarjetas, auditorías de autoridades regulatorias, auditorías de seguridad - como Quality Security Assessors para PCI DSS Nivel 1, a asesores jurídicos y otros asesores de cumplimiento que investigan problemas de seguridad, riesgos, reclamaciones.

Esto significa que sus datos personales pueden ser transferidos y divulgados a los siguientes tipos de empresas/entidades, reguladores y asesores:

- Agregación o agencias de prevención de lavado de dinero y fraude para servicios de cumplimiento y verificación y servicios de prevención de riesgos. Esto es necesario para verificar su identidad, garantizar la protección contra el fraude y confirmar la elegibilidad para nuestros servicios/productos.
- Bancos (otras entidades de crédito y servicios financieros) e instituciones similares. Nos permiten prestar nuestros servicios de pago e incluyen bancos corresponsales como los bancos intermediarios.
- Sistemas de Tarjetas de Pago (SWIFT, Visa, MasterCard). Nos permiten prestar nuestros servicios de procesamiento de tarjetas.
- Compañías que nos asisten en la prestación de nuestros servicios (por ejemplo, servicios tecnológicos, soluciones, apoyo como soporte/mantenimiento/desarrollo de aplicaciones informáticas, tecnología, gestión de sitios web, servicios de telefonía/SMS).
- Proveedores de servicios de atención al cliente y proveedores de servicios de marketing
- Entidades del Grupo Unlimit afiliadas/relacionadas con nosotros, que actúan como encargados o responsables para proporcionar servicios, servicios racionalizados, garantizar la calidad y la eficacia en todo el grupo
- Proveedores de servicios administrativos
- Servicios y consultores de auditoría y contabilidad
- Asesores jurídicos externos



Unlimit toma todas las medidas razonables para garantizar que todos los terceros implicados en el tratamiento de sus datos personales cuenten con las protecciones organizativas y técnicas necesarias, incluidos los acuerdos de tratamiento y transferencia de datos requeridos cuando sea necesario. Cuando así lo exija la legislación aplicable, podremos facilitarle una lista de nuestros subencargados del tratamiento o proveedores si así lo solicita, poniéndose en contacto con nosotros en [dpo@unlimit.com](mailto:dpo@unlimit.com)

#### **(iv) Autoridades regulatorias, fuerzas y cuerpos de seguridad, tribunales**

Podemos divulgar datos personales para cumplir con la legislación aplicable y las obligaciones reglamentarias, para responder a las solicitudes de las autoridades regulatorias, el gobierno y los organismos encargados de hacer cumplir la ley, los tribunales y las órdenes judiciales en Colombia, tales como:

- Bancos Centrales
- Autoridades de Investigación financiera y la Policía (sujeto a la recepción de una citación, orden judicial o solicitud o procedimiento legal similar)
- Autoridades Fiscales
- Otros reguladores, autoridades y organismos públicos cuando sea aplicable según la legislación colombiana..

Otros destinatarios pueden ser cualquier persona/entidad jurídica/organización para la que usted solicite que se transfieran sus datos (por ejemplo, referencia, etc.) o dé su consentimiento para transferir datos personales.

#### **A continuación se exponen algunos supuestos adicionales en los que también podemos divulgar sus datos personales:**

- Si tenemos la obligación de divulgar o compartir sus datos personales para cumplir con cualquier obligación o solicitud legal o reglamentaria;
- Para aplicar o hacer cumplir los Términos y Condiciones o cualquier otro contrato vigente en el contexto de nuestra relación y para investigar posibles incumplimientos;
- Para proteger los derechos, la seguridad o la propiedad de Unlimit, o los de nuestros clientes o terceros/el público. Esto incluye el intercambio de información con otras compañías y organizaciones con fines de lavado de dinero, prevención del fraude y riesgos equivalentes;
- Si Unlimit o la práctica totalidad de sus activos son adquiridos por un tercero, en cuyo caso los datos personales que obren en su poder serán uno de los activos transferidos; o bien
- Si Unlimit o la práctica totalidad de sus activos son adquiridos por un tercero, en cuyo caso los datos personales que posea sobre sus comerciantes serán uno de los activos transferidos.

## **5. Transferencias de datos fuera de Colombia**

Sus datos personales pueden ser tratados localmente en Colombia, en el EEE o en jurisdicciones en las que Unlimit opere sujeto a la ley aplicable.

Sus datos personales podrán ser transferidos a países que se consideren adecuados si la transferencia es necesaria y tiene una base legal como la descrita en el presente Aviso, por ejemplo (i) cuando sea necesario para llevar a cabo y en el contexto de operaciones (por ejemplo, operaciones con tarjeta, órdenes de pago a terceros países, a través de un banco corresponsal en el tercer país); o (ii) con base en las instrucciones o el consentimiento de un titular.

En el contexto del tratamiento de datos realizado por terceros en nuestro nombre, sus datos personales también pueden ser tratados por personal que opera fuera de Colombia cuando realizan tareas



técnicas y de apoyo, tareas relacionadas con el procesamiento de sus pedidos o la prestación de servicios de apoyo.

Nuestro objetivo es tomar todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar que sus datos personales sean tratados de forma segura en tránsito y en reposo.

## 6. ¿Cómo protegemos sus datos personales?

Unlimit ha establecido y revisa periódicamente sus políticas y procedimientos internos de seguridad para el tratamiento seguro de los datos personales, con el fin de proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la pérdida, el uso indebido, la alteración o la destrucción.

Garantizamos en la medida de nuestras posibilidades que el acceso a los datos personales se limita a las personas que necesitan conocerlos, y que las personas que tienen acceso están obligadas a mantener su confidencialidad. Utilizamos una serie de soluciones tecnológicas y de seguridad para proteger los datos personales (como el almacenamiento de la información que nos proporciona en servidores seguros, mecanismos de seguridad perimetral, como el cifrado, etc.).

La transmisión de información a través de Internet no es completamente segura. No podemos garantizar la seguridad de los datos que nos transmita por correo electrónico, a nuestro sitio web o a recursos en línea; dichas transmisiones corren por su cuenta y riesgo.

Unlimit sigue las normas de la industria de pagos en lo que respecta a la protección de la información de las tarjetas de pago. La infraestructura de tarjetas de pago de Unlimit es auditada periódicamente para mantener el máximo nivel de certificación de seguridad con el Payments Card information Security Standard Council (PCI) respecto a la protección de datos de tarjetas.

## 7. Sus Derechos y cómo presentar una reclamación

Dependiendo de la legislación aplicable, usted puede tener los derechos que le otorga la legislación aplicable en materia de protección de datos: estos derechos se conceden a las personas físicas que son titulares de datos personales que nosotros poseemos como responsables del tratamiento.

Nos aseguramos de que usted pueda ejercer sus derechos conforme a las leyes de protección de datos y privacidad aplicables, lo que significa que Unlimit se esfuerza por proporcionar una asistencia razonable con respecto a las solicitudes de particulares relativas al tratamiento de datos personales. Tenga en cuenta que sus derechos no son absolutos y pueden estar sujetos a otras leyes y normativas aplicables.

En términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Ley 1581) de Colombia y sus correspondientes leyes, reglamentos y marcos, usted podrá ejercer los derechos siguientes:

- Acceso: usted puede solicitar copia de sus datos personales.
- Rectificación: puede actualizar o corregir inexactitudes.
- Supresión: puede solicitar la supresión de sus datos en determinadas condiciones.
- Oposición: Las personas pueden oponerse al tratamiento de datos con fines de marketing o elaboración de perfiles.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando dicha autorización esté expresamente exceptuada como requisito para el tratamiento de conformidad con el régimen colombiano de protección de datos y la jurisprudencia aplicable.
- Ejercer sus derechos como titular de la información conforme a las leyes como la Ley Estatutaria 1266 de 2008, enmendada y complementada por la Ley 2157 de 2021. Estos derechos serán ejercidos a través de los procedimientos de consulta y reclamo, enviando su comunicación a través de los datos de contacto especificados en este aviso.

## 8. Procedimiento para el Ejercicio de sus derechos

### **Derecho de acceso**

Los titulares de los datos, directamente o a través de sus representantes o mandatarios, o sus sucesores, podrán consultar la información personal relativa al titular de los datos que repose en la base de datos.

Para ello, deberán acreditar su identidad y/o condición de tal de la manera siguiente:

- Por el titular, quien deberá acreditar suficientemente su identidad por los distintos medios puestos a su disposición por el responsable del tratamiento.
- Por sus sucesores, que deberán acreditar su condición de tales.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de niñas, niños y adolescentes serán ejercidos por las personas autorizadas para representarlos.

El titular podrá consultar gratuitamente sus datos personales por lo menos una vez cada mes calendario, y siempre que existan modificaciones sustanciales a las políticas de tratamiento de la información que den lugar a nuevas consultas.

Para consultas realizadas más de una vez por mes calendario, Unlimit podrá cobrar al titular los costos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos, en los términos establecidos en la normatividad vigente. Unlimit facilitará al titular toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada a su identificación. Unlimit responderá a la consulta en el plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la fecha de recepción. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de este término, Unlimit informará al titular, señalando los motivos de la demora e indicando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Derecho de rectificación, actualización o supresión de datos, revocación del consentimiento o por incumplimiento de deberes**

El titular o sus sucesores que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser rectificada, actualizada o suprimida, que deseen revocar su consentimiento para el tratamiento, o que adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos personales, podrán presentar un reclamo ante Unlimit, el cual será tramitado bajo las reglas siguientes:

- Los titulares, directamente o a través de sus representantes o apoderados, o sus sucesores, podrán presentar el reclamo respectivo. Para tal efecto, deberán acreditar su identidad y/o condición de la manera siguiente:
  - i. Por el titular de los datos, quien deberá acreditar suficientemente su identidad por los distintos medios puestos a su disposición por el responsable del tratamiento.
  - ii. Por sus sucesores, quienes deberán acreditar su condición.
  - iii. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
  - iv. Por estipulación a favor de otro o para otro.
  - v. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes serán ejercidos por las personas autorizadas para representarlos.

- El reclamo se hará mediante solicitud dirigida a Unlimit, en la que se identifique al titular, se describan los hechos que dan lugar al reclamo, se señale domicilio para notificaciones y se adjunten los documentos probatorios a que haya lugar. Si la reclamación está incompleta, se requerirá al interesado para que subsane las deficiencias en el plazo de cinco (5) días desde la recepción de la reclamación. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha de la solicitud sin que el solicitante haya presentado la información requerida, se entenderá que desiste de su reclamo.
- Si Unlimit no es competente para resolver el reclamo, dará traslado de la misma a quien corresponda en el plazo máximo de dos (2) días hábiles e informará al titular de esta situación.
- Una vez recibida la reclamación completa, se incluirá en la base de datos, en un plazo no superior a dos (2) días hábiles, una nota indicando "reclamación pendiente" y el motivo de la misma. Esta nota deberá permanecer hasta que la reclamación haya sido resuelta.
- El plazo máximo para responder a la reclamación será de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de recepción. Cuando no sea posible responder a la reclamación en este plazo, se informará al titular de los motivos de la demora y de la fecha en que se atenderá su reclamación, que en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- Unlimit adoptará medidas razonables para garantizar que los datos personales almacenados en sus bases de datos sean exactos y suficientes y, cuando así lo solicite el titular o cuando el responsable del tratamiento tenga conocimiento de ello, que dichos datos se actualicen, rectifiquen o supriman de forma que se cumplan los fines del tratamiento.

### **Reclamaciones**

Si tiene alguna reclamación sobre el uso de sus datos personales, notifíquelo y/o presente una reclamación a la función de protección de datos de Unlimit directamente utilizando los datos de contacto indicados a continuación. Investigaremos su reclamación y le informaremos al respecto.

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de su Delegatura para la Protección de datos personales, en su calidad de autoridad nacional de protección de datos personales, está facultada para atender las reclamaciones que presenten quienes hayan visto afectados sus derechos por el incumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

Usted puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) ingresando a este [enlace](#).

## **9. Cuánto tiempo conservamos sus datos personales**

Nuestras obligaciones determinan principalmente nuestro periodo de conservación en virtud de la legislación aplicable para conservar los datos durante un tiempo específico. Su destrucción sólo será posible una vez transcurrido dicho plazo.

Estamos obligados a conservar los datos de las Operaciones (incluidos los datos personales) durante la relación comercial y durante un período mínimo de 5 años tras la finalización de la relación comercial, o tras la denegación/retirada de la solicitud del cliente, en virtud de la legislación en materia de lucha contra el lavado de dinero y otros requisitos aplicables a nuestra actividad.

El periodo de conservación podrá ampliarse en caso de que existan otros motivos legales que justifiquen una conservación más prolongada (como la tramitación de reclamaciones, procedimientos judiciales, investigaciones, fines normativos, fiscales, de lavado de dinero y de prevención de delitos y fraudes).

## 10. Cómo ponerse en contacto con nosotros

### **Función de Protección de Datos**

Puede ponerse en contacto con la función de Protección de Datos en [dpo@unlimit.com](mailto:dpo@unlimit.com).

## 11. Sus Responsabilidades

Usted es responsable de garantizar que la información facilitada a Unlimit por usted/sobre usted o en su nombre sea exacta y esté actualizada. Debe informarnos lo antes posible si se produce algún cambio.

Si usted proporciona información sobre otra persona, debe dirigirla al presente Aviso de Privacidad y asegurarse de que está de acuerdo con que Unlimit utilice su información como se describe.

## 12. Cambios en nuestro Aviso de Privacidad

Podemos revisar o actualizar nuestro Aviso de Privacidad de tiempo en tiempo. En tal caso, ponemos a su disposición la versión más reciente del Aviso de Privacidad, informándole en consecuencia mediante la visualización de la versión actualizada y la fecha de actualización correspondiente.

Le aconsejamos que visite nuestro [Sitio Web](#) con frecuencia para consultar nuestro Aviso de Privacidad en su versión más reciente.

Versión 1.0\_DP\_ Unlimit PSP CO, S.A.S\_ Noviembre 2025