



ESPECIALISTAS EN OPERACIÓN DE TIEMPO REAL

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Vigente desde el 17 de agosto de 2026

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

CAMPO	DATO
Razón social	PBergy S.A.S.
Domicilio	Medellín, Colombia
Correo de contacto	info@pbergys.com
Teléfono	(+57) 322 513 4240
Sitio web	www.pbergys.com

2. Marco normativo

Esta política se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Título 2, Capítulo 25 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015) y las demás normas que los modifiquen, sustituyan o reglamenten.

3. Definiciones

- **Autorización.** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para tratar sus datos personales.
- **Base de datos.** Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Dato personal.** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato sensible.** Dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos de salud, vida sexual y datos biométricos).
- **Responsable del tratamiento.** PBergy S.A.S., quien decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Encargado del tratamiento.** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del responsable (por ejemplo, proveedores de hosting o de herramientas de correo).
- **Titular.** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento.** Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Principios rectores

PBergy S.A.S. trata los datos personales bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, en los términos del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

5. Ámbito de aplicación

Esta política aplica a los datos personales registrados en cualquier base de datos de PBergy S.A.S., cuyo titular sea una persona natural: contactos que diligencien el formulario del sitio web, clientes, personas naturales que representan a empresas con las que PBergy tiene relación comercial o contractual, proveedores, y en general cualquier persona que suministre sus datos personales y autorice su tratamiento conforme a la normatividad vigente.

6. Datos que se recolectan y finalidades

Datos recolectados a través del formulario de contacto del sitio web: nombre, empresa, cargo, correo electrónico, teléfono/WhatsApp, servicio de interés y el contenido del mensaje.

Finalidades del tratamiento

- Responder solicitudes de información, diagnóstico inicial, propuesta de acompañamiento a la medida o propuestas comerciales.
- Gestionar la relación contractual con clientes y proveedores, cuando aplique.
- Enviar comunicaciones relacionadas con los servicios de PBergy, solo si el titular lo autorizó expresamente.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, contables y fiscales.
- Atender consultas, peticiones, quejas y reclamos.

PBergy S.A.S. no trata datos sensibles de sus contactos web ni de clientes salvo que resulte estrictamente necesario para la ejecución de un contrato, caso en el cual se solicitará autorización explícita y diferenciada.

7. Casos en que no se requiere autorización

Conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requiere autorización del titular cuando se trate de: información requerida por una entidad pública o administrativa en

ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; datos de naturaleza pública; casos de urgencia médica o sanitaria; tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; o datos relacionados con el registro civil de las personas.

8. Derechos de los titulares

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante PBergy.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Límite al derecho de supresión

El derecho de cancelación no es absoluto: PBergy S.A.S. puede negar la supresión de un dato cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos (por ejemplo, información contable o tributaria que debe conservarse por obligación legal), cuando la eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas, o cuando los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular o para cumplir una obligación legalmente adquirida por él.

9. Deberes del Responsable del Tratamiento

PBergy S.A.S. se compromete a: garantizar el ejercicio del derecho de hábeas data; solicitar y conservar la autorización otorgada por el titular; informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección; conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, uso o acceso no autorizado; y tramitar las consultas y reclamos en los términos que se indican a continuación.

10. Procedimiento para consultas y reclamos

El titular puede ejercer sus derechos escribiendo a info@pbergys.com, indicando su nombre completo, el derecho que desea ejercer y una descripción clara de la solicitud.

Requisitos mínimos de la solicitud

Para dar trámite a la consulta o reclamo, el titular debe suministrar: nombre completo, número de identificación, datos de contacto para recibir la respuesta (correo electrónico y/o dirección física), una descripción clara del motivo o hecho que da lugar a la solicitud y del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización, revocarla, suprimir o acceder a la información). Si la solicitud la presenta un causahabiente o un apoderado, debe acreditar dicha calidad.

CONSULTAS

10 días hábiles · prórroga máxima de 5

Se atenderán en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Si no es posible atenderla en ese plazo, se informará al titular el motivo de la demora, sin que la prórroga pueda superar cinco (5) días hábiles adicionales.

RECLAMOS

15 días hábiles · prórroga máxima de 8

Se atenderán en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. Si no es posible atenderlo en ese plazo, se informará al titular el motivo de la demora, sin que la prórroga pueda superar ocho (8) días hábiles adicionales. Si el reclamo está incompleto, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las fallas; si transcurridos dos (2) meses el titular no completa la información, se entenderá que desistió del reclamo.

El titular solo podrá presentar queja ante la SIC una vez haya agotado este trámite de consulta o reclamo ante PBergy S.A.S.

11. Área responsable

La Dirección General de PBergy S.A.S. es responsable de la atención de consultas, reclamos y del cumplimiento de esta política.

12. Transferencia y transmisión de datos

PBergy S.A.S. podrá compartir datos personales con encargados del tratamiento (por ejemplo, proveedores de correo electrónico, hosting o herramientas de gestión) únicamente para las finalidades aquí descritas y bajo acuerdos que garanticen condiciones de seguridad y confidencialidad. No se realizan transferencias internacionales de datos a países sin niveles adecuados de protección, salvo que exista autorización expresa del titular o una excepción legal aplicable.

13. Vigencia

Esta política se expide y entra en vigor el 17 de agosto de 2026, y las bases de datos asociadas se conservarán mientras sean necesarias para las finalidades autorizadas o mientras exista un vínculo contractual o legal que lo justifique. Cualquier cambio sustancial en esta política será publicado en www.pbergys.com.

Ejercicio de derechos y contacto

Para consultas, reclamos o solicitudes sobre el tratamiento de sus datos personales, escríbanos al correo de contacto. Atendemos en los términos indicados en el numeral 10 de esta política.

PBergy S.A.S.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

info@pbergys.com

(+57) 322 513 4240 · WhatsApp

www.pbergys.com · Medellín, Colombia

