Política de tratamiento de datos personales

Versión 1.0 · Vigencia desde: 23/09/2026

1. Responsable y canales de atención

Responsable: Deimer Alexander Suarez Argaez.

Marca comercial: STARNET.

Domicilio: Urrao, Antioquia, Colombia.

Correo: monosuarez18@gmail.com.

Teléfono: 320 728 6230.

WhatsApp: Enviar una solicitud.

Sitio web: star.net.pe.

El responsable atiende directamente las consultas, reclamos y solicitudes relacionadas con datos personales a través de estos canales.

2. Alcance y marco normativo

Esta política aplica a los datos personales de clientes, usuarios e interesados que STARNET recolecte y trate en sus formularios, comunicaciones, contratos y actividades de prestación del servicio. Se orienta por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas colombianas aplicables.

El tratamiento comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información, con respeto por los principios de finalidad, libertad, transparencia, calidad, acceso restringido, seguridad y confidencialidad.

3. Datos que se pueden recopilar

Según la relación con el titular y la necesidad del servicio:

- Nombres, apellidos y datos de identificación.
- Teléfono, correo suministrado, dirección, barrio, vereda y ubicación de instalación o consulta de cobertura.
- Información contractual, firma cuando corresponda, instalaciones, facturas, pagos y estado de obligaciones.
- Equipos instalados e información técnica necesaria para operar, mantener y atender el servicio.
- Solicitudes de soporte, consultas, reclamos y datos aportados por formularios o canales de atención.

Se solicitarán únicamente datos pertinentes para las finalidades informadas. No se deben enviar contraseñas ni información ajena a la solicitud.

Política de tratamiento de datos personales

Versión 1.0 · Vigencia desde: 23/09/2026

4. Finalidades

- Responder solicitudes de información y verificar cobertura.
- Gestionar contratación, instalación, activación, prestación, mantenimiento y terminación del servicio.
- Realizar facturación, registro de pagos, recaudo y gestión de obligaciones contractuales.
- Prestar soporte y atender consultas, peticiones y reclamos.
- Informar sobre visitas, mantenimiento, interrupciones, cambios operativos y asuntos del contrato.
- Comunicarse por teléfono, WhatsApp o correo en relación con las anteriores finalidades.
- Cumplir obligaciones legales y atender requerimientos de autoridades competentes.

El envío de publicidad o promociones requerirá la autorización correspondiente cuando sea exigible y permitirá solicitar el cese de esos mensajes.

5. Autorización

Cuando sea necesaria, STARNET solicitará autorización previa, expresa e informada y conservará prueba de ella. El titular conocerá las finalidades y sus derechos antes de suministrar la información. La mera visita al sitio o la publicación de esta política no constituyen por sí solas autorización para cualquier tratamiento.

Las excepciones a la autorización se aplicarán únicamente en los casos previstos por la ley.

6. Datos sensibles y de menores de edad

Los datos sensibles no son un requisito ordinario para consultar cobertura. Si excepcionalmente resultan necesarios, se informará su finalidad, el carácter facultativo de la respuesta y se solicitará autorización explícita cuando corresponda. No se condicionará una actividad al suministro de datos sensibles.

El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes respetará su interés superior y sus derechos fundamentales, con las garantías legales, intervención de su representante y consideración de su opinión según su madurez.

Política de tratamiento de datos personales

Versión 1.0 · Vigencia desde: 23/09/2026

7. Seguridad y confidencialidad

STARNET adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para prevenir pérdida, alteración, acceso o uso no autorizado. El acceso se limitará a quienes necesiten la información para sus funciones, sujetos a obligaciones de confidencialidad.

8. Proveedores, terceros y autoridades

Cuando sea necesario para las finalidades informadas, podrán intervenir proveedores de alojamiento, herramientas de comunicación, soporte u otros servicios relacionados. Se limitará el acceso a lo necesario y se establecerán las obligaciones de protección que correspondan.

El uso de plataformas como WhatsApp puede implicar tratamiento de información por sus operadores conforme a sus propias políticas. Las transmisiones o transferencias internacionales deberán cumplir las exigencias legales aplicables. También se podrá suministrar información a autoridades competentes ante requerimientos legales.

9. Derechos de los titulares

Puedes acceder gratuitamente a tus datos, conocerlos, actualizarlos y rectificarlos; solicitar prueba de la autorización e información sobre su uso; y pedir la revocatoria o supresión cuando procedan. Estas últimas no son absolutas si existe un deber legal o contractual de conservar la información.

También puedes presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de agotar la consulta o reclamo ante el responsable cuando corresponda.

Política de tratamiento de datos personales

Versión 1.0 · Vigencia desde: 23/09/2026

10. Procedimiento de consultas y reclamos

Contacta al responsable mediante el correo o WhatsApp indicados. Identifica al titular, describe tu solicitud y proporciona un medio de respuesta. Para reclamos, incluye los hechos y documentos pertinentes. Si actúas en representación de otra persona, acredita esa calidad. Se verificará la identidad de forma proporcional.

- **Consultas:** hasta 10 días hábiles desde su recepción. Si se necesita más tiempo, se comunicarán los motivos y la fecha de respuesta; la ampliación no excederá 5 días hábiles adicionales.
- **Reclamos:** hasta 15 días hábiles desde el día siguiente a su recepción. La ampliación, informada con sus motivos y fecha de respuesta, no excederá 8 días hábiles adicionales.
- Si el reclamo está incompleto, se solicitará subsanación dentro de los 5 días siguientes. Si transcurren 2 meses desde el requerimiento sin respuesta, se entenderá desistido.
- Si quien recibe el reclamo no es competente, lo trasladará a quien corresponda dentro de 2 días hábiles e informará al interesado.
- Recibido el reclamo completo, se incorporará la indicación “reclamo en trámite” y su motivo en un máximo de 2 días hábiles, hasta su resolución.

11. Conservación

Los datos y bases de datos se conservarán durante el tiempo necesario para las finalidades del tratamiento y el cumplimiento de obligaciones contractuales, contables, tributarias y legales. Finalizados esos períodos, se procederá a su supresión o anonimización cuando corresponda. No se establece una conservación indefinida ni un plazo único para toda la información.

12. Vigencia y modificaciones

Esta política rige desde la fecha indicada al inicio. Su versión vigente estará disponible en esta página. Los cambios sustanciales se comunicarán oportunamente antes de aplicarlos. Si se modifica la finalidad del tratamiento, se solicitará una nueva autorización cuando sea exigible.