

Política de Tratamiento de Datos Personales — Liwa eSIM

- **Última actualización:** 30/06/2026
- **Responsable del Tratamiento:** **LIWA S.A.S. ESP.**, Nit. No. 830.130.125-0.
- **Domicilio:** Calle 163ª No. 20 – 15 en la ciudad de Bogotá - Colombia.
- **Correo de protección de datos:** info@liwa.co
- **Teléfono / WhatsApp:** Línea de atención al usuario número 601 328 9096, línea gratuita 018000423559, WhatsApp +57 300 912 1965
- **Sitio web:** <https://www.liwa.co/>,

1. Marco legal y objeto

Esta Política se adopta en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, **Ley 1581 de 2012**, **Decreto 1377 de 2013** y demás normas concordantes. Su objeto es informar a los titulares cómo **LIWA S.A.S. ESP.**, (en adelante "**LIWA**") recolecta, usa, almacena, circula y protege sus datos personales a través de la aplicación **Liwa eSIM** (en adelante la "**App**") y servicios asociados. Esta Política es coherente con el **Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de LIWA**, adoptado conforme al artículo 17, literal k) de la Ley 1581 de 2012.

2. Definiciones

- **Dato personal:** Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural.
- **Dato sensible:** Aquel que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación (p. ej. salud, datos biométricos, origen étnico).
- **Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales (recolección, uso, almacenamiento, circulación, supresión).
- **Responsable:** Quien decide sobre el tratamiento (**LIWA**).
- **Encargado:** Quien trata los datos por cuenta del Responsable.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular.

3. Datos que recolectamos

- **Datos de identificación y contacto:** nombre completo, tipo y número de documento de identidad, correo electrónico y número de teléfono/WhatsApp.
- **Datos de la cuenta:** credenciales de acceso o, cuando aplique, identificador de inicio de sesión con proveedores de terceros (Google o Apple).
- **Datos del dispositivo y técnicos:** modelo y sistema operativo del dispositivo, identificadores del dispositivo (p. ej. IMEI/EID), dirección IP, información de conexión y token de notificaciones push.
- **Datos del servicio y la eSIM:** número asignado, consumo de datos/minutos/SMS, vigencia y estado del plan, e historial de portabilidad, bloqueo/desbloqueo y reposición.
- **Datos de pago y facturación:** información de la transacción y de la factura asociadas a la compra de planes; los datos completos del medio de pago son tratados directamente por las pasarelas BOLD y PayU.

- **Datos biométricos (dato sensible):** cuando sea necesario validar la identidad del titular o prevenir el fraude, conforme al numeral 6 de esta Política.
- **Datos de soporte:** información suministrada al contactar al Área de Servicio al Cliente o al presentar una PQR.

Medios de pago: los datos completos de tarjetas/medios de pago son tratados directamente por las pasarelas **BOLD y PayU**; **Liwa no los almacena**.

4. Finalidades del Tratamiento

Los datos se tratan para: (i) crear y administrar la cuenta y autenticar al usuario; (ii) procesar compras, pagos y facturación; (iii) aprovisionar, activar y gestionar la eSIM (incluyendo portabilidad, bloqueo/desbloqueo y reposición); (iv) prestar soporte y atender PQR; (v) enviar notificaciones operativas (p. ej. confirmación de pago, eSIM lista); (vi) prevenir fraude y garantizar la seguridad; (vii) validar la identidad del titular, incluyendo el tratamiento de datos biométricos cuando aplique (con autorización explícita); (viii) cumplir obligaciones legales y regulatorias; y (ix) con autorización previa, enviar comunicaciones comerciales y promociones.

5. Tratamiento de datos de menores de edad

La App está dirigida a mayores de edad. No recolectamos conscientemente datos de menores sin la autorización de su representante legal. Si detectamos datos de menores sin autorización, procederemos a su supresión.

6. Datos sensibles (datos biométricos)

LIWA podrá tratar datos sensibles, en particular datos biométricos, con la finalidad de **validar la identidad** del titular y prevenir el fraude. Conforme a la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos sensibles requiere **autorización previa, expresa e informada y diferenciada**; el titular **no está obligado a autorizarlo** y puede negarse o revocarlo. Estos datos se tratan con **medidas de seguridad reforzadas**, únicamente para las finalidades autorizadas, y se conservan solo por el tiempo necesario.

7. Autorización

La autorización se obtiene al momento del registro y/o uso de la App, mediante mecanismos que dejan constancia (aceptación electrónica). El titular puede otorgarla, negarla y revocarla conforme a esta Política.

8. Derechos del Titular (Habeas Data)

Los titulares de la información tienen derecho a: (i) **conocer, actualizar y rectificar** sus datos; (ii) solicitar **prueba de la autorización**; (iii) ser **informado** sobre el uso de sus datos; (iv) presentar **quejas** ante la SIC; (v) **revocar** la autorización y/o solicitar la **supresión** cuando proceda; y (vi) **acceder gratuitamente** a tus datos.

9. Procedimiento para ejercer derechos (consultas y reclamos)

9.1. **Canal de atención:** envía tu solicitud a info@liwa.co o a la dirección Calle 163ª No. 20 – 15 en la ciudad de Bogotá – Colombia, indicando tu identificación, la descripción de la solicitud y datos de contacto.

9.2. **Consultas:** se atenderán en un término máximo de **diez (10) días hábiles**, prorrogables conforme a la ley.

9.3. **Reclamos:** se atenderán en un término máximo de **quince (15) días hábiles**.

9.4. **Área responsable:** el **Área de Operaciones** (o quien haga sus veces), con el apoyo permanente del **Área de Servicio al Cliente y el Área Jurídica**, conforme al Manual Interno de Políticas y Procedimientos de **LIWA S.A.S. ESP.**

10. Encargados, transmisión y transferencia de datos

Para prestar el servicio, los datos pueden ser tratados por **encargados** y proveedores, entre ellos:

- **BOLD y PayU** — procesamiento de pagos.
- **Proveedores de infraestructura/nube** y de **mensajería push** (p. ej. Firebase Cloud Messaging de Google).
- **Operador de red (Tigo) y plataforma de aprovisionamiento eSIM (SM-DP+)** — prestación del servicio móvil y activación de la eSIM.

Algunos proveedores pueden estar ubicados **fuera de Colombia**, por lo que podría existir **transferencia o transmisión internacional** de datos; en tales casos se adoptarán las medidas exigidas por la Ley para proteger la información.

11. Seguridad de la información

LIWA adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos contra acceso no autorizado, pérdida o uso indebido. Ningún sistema es 100% infalible, pero trabajamos para mitigar los riesgos.

12. Conservación de los datos

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y las obligaciones legales (entiéndanse como parte de estas: contables, fiscales y comerciales). Cumplido ese término, se suprimirán o anonimizarán de forma segura.

13. Cookies y tecnologías similares

La App y/o el sitio web pueden usar tecnologías para recordar preferencias y mejorar la experiencia. Cuando apliquen, se informará y, de ser necesario, se solicitará autorización.

14. Autoridad de control

La **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** es la autoridad competente en materia de protección de datos personales en Colombia. El titular puede presentar quejas ante la SIC una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante **LIWA**.

15. Vigencia

Esta Política rige a partir del 30/06/2026. Las bases de datos permanecerán vigentes mientras sean necesarias para las finalidades autorizadas. **LIWA** podrá modificar esta Política; los cambios se informarán a través de la App o de los canales de contacto.