

Política de Eliminación de Datos Personales de Kalliom SAS

1. Introducción

En Kalliom SAS respetamos el derecho que tienen los titulares de los datos personales a solicitar la supresión de su información cuando ello sea procedente conforme a la legislación colombiana.

La presente Política de Eliminación de Datos describe el procedimiento mediante el cual los usuarios podrán solicitar la eliminación de su información personal almacenada por Kalliom, así como las condiciones, limitaciones y tiempos aplicables a dicho proceso.

Esta política complementa la Política de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales de Kalliom.

2. Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales es:

Kalliom SAS

NIT: 902077740

Bogotá D.C., Colombia

Correo electrónico:

info@kalliom.com

Sitio web:

<https://kalliom.com>

3. Derecho de Supresión

Todo titular de datos personales podrá solicitar la eliminación total o parcial de la información personal tratada por Kalliom cuando:

- Considere que los datos no están siendo tratados conforme a la legislación vigente.
- Haya desaparecido la finalidad para la cual fueron recopilados.
- Retire la autorización otorgada para el tratamiento, cuando esta sea la base jurídica correspondiente.
- No exista obligación legal o contractual que exija la conservación de la información.

La solicitud será analizada caso por caso teniendo en cuenta las obligaciones legales aplicables.

4. ¿Qué Información Puede Eliminarse?

Dependiendo del tipo de servicio utilizado, el usuario podrá solicitar la eliminación de información como:

- Nombre.
- Dirección de correo electrónico.
- Número telefónico.
- Información suministrada mediante formularios de contacto.
- Datos asociados a cuentas de usuario.
- Configuraciones almacenadas en la plataforma.
- Información registrada durante procesos de automatización.
- Datos utilizados para el agendamiento de citas.
- Información relacionada con integraciones configuradas por el cliente.
- Registros asociados a dashboards, cuando sea técnicamente posible y legalmente procedente.

Una vez aprobada la solicitud, Kalliom eliminará la información de sus sistemas activos y, cuando corresponda, de los mecanismos de respaldo conforme a sus políticas internas y a los ciclos normales de restauración.

5. Información que No Puede Eliminarse Inmediatamente

En algunos casos, Kalliom podrá conservar determinada información aun cuando el titular solicite su eliminación.

Esto podrá ocurrir cuando exista una obligación legal, contractual o regulatoria que exija conservar los datos durante un período determinado.

Entre otros casos, podrá conservarse información relacionada con:

- Facturación.
- Obligaciones tributarias.
- Registros contables.
- Cumplimiento de requerimientos emitidos por autoridades competentes.
- Prevención del fraude.
- Protección de derechos legales de Kalliom o de terceros.

Una vez desaparezca la obligación legal que justifica la conservación, la información será eliminada conforme a los procedimientos internos de la empresa.

6. Eliminación de Información Asociada a WhatsApp Business

Cuando un usuario interactúe con agentes virtuales implementados por Kalliom mediante WhatsApp Business Platform, podrá solicitar la eliminación de la información personal tratada por Kalliom.

De acuerdo con la arquitectura actual de nuestros servicios:

- Los prompts enviados por los usuarios no se almacenan permanentemente.
- Las conversaciones utilizadas por los agentes de inteligencia artificial permanecen almacenadas únicamente durante un período aproximado de diez (10) minutos para garantizar la continuidad técnica del servicio.
- Finalizado dicho período, las conversaciones son eliminadas automáticamente de nuestros sistemas, salvo obligación legal en contrario.

La eliminación de conversaciones almacenadas directamente por Meta Platforms o por otros proveedores tecnológicos deberá solicitarse conforme a las políticas establecidas por dichos proveedores.

7. Eliminación de Cuentas

Los clientes podrán solicitar el cierre de sus cuentas creadas en las plataformas desarrolladas por Kalliom.

La eliminación de una cuenta implicará, cuando resulte procedente:

- Desactivación del acceso.
- Eliminación de credenciales.
- Eliminación de configuraciones asociadas.
- Eliminación de información no requerida por obligaciones legales.
- Finalización de las automatizaciones vinculadas a dicha cuenta.

La eliminación de la cuenta no extingue automáticamente las obligaciones contractuales pendientes entre el cliente y Kalliom.

8. Procedimiento para Solicitar la Eliminación

Las solicitudes de eliminación podrán presentarse mediante correo electrónico dirigido a:

info@kalliom.com

La solicitud deberá incluir, como mínimo:

- Nombre completo del titular.
- Correo electrónico registrado.
- Descripción clara de la información cuya eliminación se solicita.
- Motivo de la solicitud.
- Información adicional que permita verificar la identidad del solicitante cuando sea necesario.

Kalliom podrá requerir información adicional cuando resulte indispensable para evitar eliminaciones realizadas por personas no autorizadas.

9. Verificación de Identidad

Antes de proceder con la eliminación de datos personales, Kalliom podrá implementar mecanismos razonables para verificar la identidad del solicitante.

Esta verificación tiene como finalidad proteger la información personal frente a solicitudes fraudulentas o realizadas por terceros sin autorización.

Cuando no sea posible verificar adecuadamente la identidad del solicitante, Kalliom podrá abstenerse de ejecutar la eliminación hasta tanto se obtenga la información necesaria.

10. Tiempos de Respuesta

Kalliom atenderá las solicitudes de eliminación dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana.

Cuando la solicitud requiera análisis adicional o resulte técnicamente compleja, el titular será informado sobre el estado del trámite y sobre el tiempo estimado para su resolución.

Una vez aprobada la solicitud, la eliminación será ejecutada en un plazo razonable teniendo en cuenta la arquitectura tecnológica utilizada y los ciclos normales de respaldo de la información.

11. Eliminación Automática de Información

Algunos datos tratados por Kalliom son eliminados automáticamente conforme a la configuración de nuestros sistemas.

Entre ellos:

- Conversaciones temporales procesadas por agentes de inteligencia artificial.
- Información técnica utilizada únicamente para garantizar la continuidad de una sesión.
- Datos temporales asociados a procesos de automatización que hayan finalizado.

Esta eliminación automática hace parte de nuestras medidas para reducir la conservación innecesaria de información personal.

12. Seguridad Durante el Proceso de Eliminación

Kalliom implementa procedimientos orientados a garantizar que la eliminación de datos personales se realice de forma segura, evitando accesos no autorizados durante el proceso.

Cuando técnicamente sea posible, los datos serán eliminados o anonimizados de manera que no puedan asociarse nuevamente con una persona identificable.

13. Actualizaciones de esta Política

Kalliom podrá modificar la presente Política de Eliminación de Datos cuando resulte necesario para:

- Adaptarse a cambios normativos.
- Incorporar nuevos servicios.
- Mejorar los procedimientos internos.
- Fortalecer las medidas de protección de datos.

La versión vigente estará disponible en el sitio web oficial de Kalliom e indicará la fecha de su última actualización.

14. Contacto

Si tiene preguntas sobre esta Política de Eliminación de Datos o desea ejercer sus derechos relacionados con la supresión de información personal, puede comunicarse con nosotros a través de:

Kalliom SAS

NIT: 902077740

Bogotá D.C., Colombia

Correo electrónico:

info@kalliom.com

Sitio web:

<https://kalliom.com>

Teléfono:

+57 318 355 9488

Fecha de entrada en vigor

30 de junio de 2026

Versión 1.0