

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AgentLabs Cloud / Assistia

Última actualización: 06/15/2026

Esta Política explica cómo AgentLabs Cloud recolecta, usa, almacena, transmite, protege y elimina datos personales en el marco de la prestación de sus servicios tecnológicos, incluyendo la plataforma Assistia.

1. Responsable del tratamiento

Nombre comercial: AgentLabs Cloud

Razón social o responsable: Agent Labs Cloud

NIT/Documento: 1032498519

Correo para datos personales: [soporte@agentlabs.cloud / privacidad@agentlabs.cloud]

Sitio web: agentlabs.cloud

Aplicación: app.agentlabs.cloud

País: Colombia

Para efectos de esta Política, AgentLabs Cloud podrá actuar como:

- **Responsable del Tratamiento** respecto de los datos de sus clientes, usuarios registrados, administradores, prospectos, proveedores y visitantes.
 - **Encargado del Tratamiento** respecto de datos de contactos, leads, clientes finales o usuarios de WhatsApp que sean tratados por cuenta de las empresas que contratan la plataforma.
-

2. Datos personales que podemos recolectar

AgentLabs Cloud podrá recolectar y tratar los siguientes datos:

Datos del cliente o usuario de la plataforma

- Nombre y apellido.
- Correo electrónico.
- Teléfono.

- Empresa.
- Cargo.
- País y ciudad.
- Información de facturación.
- Estado de cuenta o suscripción.
- Datos de acceso y autenticación.
- Registros de actividad dentro de la plataforma.
- Solicitudes de soporte.

Datos de la empresa conectada

- Nombre comercial.
- Descripción del negocio.
- Servicios o productos ofrecidos.
- Horarios de atención.
- Información comercial entregada para configurar el asistente.
- Número de WhatsApp conectado.
- Identificadores técnicos de Meta/WhatsApp, como phone number ID, WABA ID o Business ID.
- Estado de conexión, errores técnicos y logs operativos.

Datos de contactos o clientes finales del cliente

Según el uso de la plataforma, pueden tratarse:

- Número de WhatsApp.
- Nombre del contacto, si está disponible.
- Mensajes enviados y recibidos.
- Historial de conversación.
- Interés comercial.
- Estado del lead o conversación.
- Fecha y hora de interacción.
- Respuestas generadas por IA.
- Información que el propio contacto entregue dentro de la conversación.

Datos técnicos

- Dirección IP.
 - Tipo de navegador.
 - Dispositivo.
 - Logs de sesión.
 - Eventos de seguridad.
 - Errores de sistema.
 - Métricas de uso.
 - Cookies o tecnologías similares, si aplica.
-

3. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- Crear y administrar cuentas de usuario.
 - Prestar el servicio contratado.
 - Configurar asistentes de IA.
 - Conectar números de WhatsApp Business/Cloud API.
 - Procesar mensajes entrantes y salientes.
 - Registrar conversaciones y contactos.
 - Generar respuestas automatizadas.
 - Medir consumo mensual de mensajes.
 - Prestar soporte técnico y operativo.
 - Gestionar pagos, facturación y renovaciones.
 - Enviar notificaciones sobre el servicio.
 - Detectar errores, abuso, fraude o riesgos de seguridad.
 - Mejorar la calidad de la plataforma.
 - Cumplir obligaciones legales, contractuales y regulatorias.
 - Atender consultas, reclamos o solicitudes de titulares.
 - Mantener registros administrativos y contables.
 - Realizar comunicaciones comerciales propias de AgentLabs Cloud, cuando exista autorización.
-

4. Tratamiento de datos mediante inteligencia artificial

AgentLabs Cloud podrá procesar mensajes, instrucciones, datos comerciales y conversaciones mediante modelos de inteligencia artificial para generar respuestas, clasificar mensajes o asistir procesos de atención.

El cliente entiende que, para operar el servicio, cierta información puede ser transmitida a proveedores tecnológicos de IA, infraestructura, automatización o mensajería.

AgentLabs Cloud procurará aplicar medidas razonables para limitar el tratamiento a la información necesaria para prestar el servicio.

El cliente debe evitar ingresar o solicitar a sus usuarios finales información sensible que no sea necesaria para la finalidad comercial del asistente.

5. Datos sensibles

AgentLabs Cloud no solicita de forma intencional datos sensibles como información médica, biométrica, religiosa, política, sindical, orientación sexual, datos de menores de edad u otra información especialmente protegida.

Si el cliente o un usuario final entrega datos sensibles dentro de una conversación, estos serán tratados únicamente en la medida necesaria para prestar el servicio o cumplir obligaciones legales.

El cliente es responsable de no configurar asistentes que soliciten datos sensibles innecesarios o no autorizados.

6. Datos de menores de edad

La plataforma está dirigida a empresas y usuarios con capacidad para contratar.

AgentLabs Cloud no está diseñada para recolectar intencionalmente datos de menores de edad. Si el cliente trata datos de menores en sus propios procesos comerciales, será responsable de contar con las autorizaciones legales correspondientes y de cumplir la normativa aplicable.

7. Autorización del titular

Al entregar datos personales a AgentLabs Cloud, el titular autoriza su tratamiento conforme a esta Política.

Cuando el cliente conecta contactos, leads o usuarios finales a la plataforma, declara que cuenta con autorización válida para tratarlos y contactarlos por WhatsApp u otros canales.

El cliente deberá conservar prueba de dichas autorizaciones cuando la ley lo exija.

8. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
 - Solicitar prueba de la autorización otorgada.
 - Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
 - Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
 - Revocar la autorización cuando sea procedente.
 - Solicitar la supresión de sus datos cuando no exista deber legal o contractual de conservarlos.
 - Acceder gratuitamente a sus datos personales conforme a la ley.
-

9. Canales para consultas y reclamos

Los titulares podrán ejercer sus derechos escribiendo a:

Correo: [privacidad@agentlabs.cloud / soporte@agentlabs.cloud]

Asunto sugerido: Solicitud de datos personales

Sitio web: agentlabs.cloud

La solicitud deberá incluir:

- Nombre completo.
- Documento de identidad, si aplica.
- Correo o teléfono de contacto.
- Descripción clara de la solicitud.
- Pruebas o documentos de soporte, si son necesarios.

AgentLabs Cloud responderá las consultas y reclamos dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana aplicable.

10. Encargados y proveedores

Para prestar el servicio, AgentLabs Cloud podrá compartir o transmitir datos a proveedores tecnológicos, tales como:

- Servicios de infraestructura y hosting.
- Bases de datos y autenticación.
- Automatización de flujos.
- Proveedores de inteligencia artificial.
- Meta/WhatsApp Cloud API.
- Herramientas de soporte.
- Servicios de correo electrónico.
- Pasarelas o medios de pago, si aplican.
- Proveedores contables, legales o administrativos.

Estos proveedores tratarán los datos únicamente para las finalidades necesarias para prestar el servicio, conforme a sus propios términos, contratos y políticas aplicables.

11. Transferencia y transmisión internacional de datos

Algunos proveedores tecnológicos pueden estar ubicados fuera de Colombia. Por tanto, el uso de la plataforma puede implicar transferencia o transmisión internacional de datos personales.

AgentLabs Cloud procurará que dichos proveedores cuenten con estándares razonables de seguridad y tratamiento de datos.

Al usar la plataforma, el cliente acepta que ciertos datos puedan ser procesados en servidores o servicios ubicados en otros países, cuando sea necesario para la operación del servicio.

12. Seguridad de la información

AgentLabs Cloud implementará medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o divulgación no autorizada.

Estas medidas pueden incluir:

- Autenticación de usuarios.
- Controles de acceso.
- Restricciones por empresa o cuenta.
- Separación lógica de información.
- Cifrado o protección de credenciales sensibles cuando aplique.
- Registros de actividad.
- Monitoreo de errores.
- Buenas prácticas de desarrollo seguro.
- Limitación de acceso interno a personal autorizado.

Ningún sistema es completamente infalible. El cliente también debe proteger sus accesos, claves, cuentas de Meta, correos y dispositivos.

13. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas en esta Política, prestar el servicio, cumplir obligaciones contractuales, legales, contables o resolver controversias.

Cuando el cliente cancele el servicio, podrá solicitar la eliminación o exportación de sus datos, siempre que no exista una obligación legal, contractual o técnica que exija conservarlos por un tiempo adicional.

14. Eliminación de datos

El cliente podrá solicitar la eliminación de su cuenta o de datos asociados escribiendo al canal de soporte.

AgentLabs Cloud podrá conservar copias temporales en respaldos, logs o archivos de seguridad durante un periodo razonable, hasta que sean eliminados conforme a sus ciclos técnicos de retención.

15. Cookies y tecnologías similares

AgentLabs Cloud podrá usar cookies o tecnologías similares para:

- Mantener sesiones activas.
- Recordar preferencias.
- Mejorar la experiencia del usuario.
- Analizar uso de la plataforma.
- Detectar errores o riesgos de seguridad.

El usuario puede configurar su navegador para bloquear cookies, aunque esto podría afectar algunas funcionalidades de la plataforma.

16. Comunicaciones comerciales

AgentLabs Cloud podrá enviar comunicaciones relacionadas con:

- Estado del servicio.
- Soporte.
- Facturación.
- Cambios técnicos.
- Actualizaciones de producto.
- Promociones o información comercial propia.

El usuario podrá solicitar dejar de recibir comunicaciones comerciales no esenciales. Sin embargo, podrá seguir recibiendo mensajes necesarios para la prestación del servicio.

17. Responsabilidad del cliente como Responsable del Tratamiento

Cuando el cliente usa Assistia para atender a sus propios contactos, leads o clientes finales, el cliente actúa como Responsable del Tratamiento de esos datos.

Por tanto, el cliente debe:

- Tener política de privacidad propia.
- Obtener autorización de sus contactos.
- Informar el uso de WhatsApp y automatización.
- Atender solicitudes de sus titulares.
- Definir finalidades legítimas.
- Evitar el tratamiento de datos innecesarios.
- Cumplir con las políticas de WhatsApp/Meta.
- Responder por campañas, mensajes, listas de contactos y bases de datos propias.

AgentLabs Cloud no será responsable por bases de datos obtenidas sin autorización, mensajes enviados sin consentimiento o incumplimientos del cliente frente a sus usuarios finales.

18. Cambios a esta Política

AgentLabs Cloud podrá modificar esta Política para reflejar cambios legales, técnicos, comerciales o de operación.

La versión actualizada será publicada en el sitio web o en la plataforma. El uso continuo del servicio implica aceptación de la Política actualizada.

19. Contacto

Para consultas sobre esta Política o sobre el tratamiento de datos personales, el titular puede escribir a:

AgentLabs Cloud

Correo: admin@agentlabs.cloud /

Sitio web: agentlabs.cloud

Aplicación: app.agentlabs.cloud

Texto corto para checkbox en registro

Puedes poner esto en el formulario de registro:

Al crear mi cuenta, acepto los Términos y Condiciones y autorizo el tratamiento de mis datos personales conforme a la Política de Privacidad de AgentLabs Cloud. Declaro que, si conecto contactos o clientes a la plataforma, cuento con autorización para tratarlos y contactarlos por WhatsApp.

Texto corto para landing/footer

AgentLabs Cloud trata datos personales conforme a la legislación colombiana aplicable. El uso de Assistia implica la aceptación de nuestros Términos y Condiciones y Política de Privacidad. WhatsApp y Meta son marcas de sus respectivos titulares; AgentLabs Cloud no está afiliada oficialmente a Meta.