



AVISO DE PRIVACIDAD

(AVISO INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN)

Sobre el presente Aviso de Privacidad	<p>Para el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (en adelante “CLARO”), el debido tratamiento y protección de su información es de máxima importancia. Este Aviso Integral de Información (en adelante, “Aviso de Privacidad”) explica el tratamiento que daremos a sus datos personales, en cumplimiento a lo principios de lealtad y transparencia. Mediante este Aviso de Privacidad nos comprometemos con usted a utilizar sus datos personales exclusivamente para los fines aquí informados y hacer los mejores esfuerzos para protegerlos contra cualquier uso no autorizado.</p> <p>De igual manera a través del presente Aviso de Privacidad le informamos sobre la existencia y forma en la que puede hacer efectivos sus derechos de protección de datos personales, lo anterior para la finalidad de que usted tenga pleno control y disposición sobre sus datos personales.</p>	
Identidad y domicilio del responsable	<p>El responsable del tratamiento es Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL con los siguientes datos de contacto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Domicilio en Avenida Francisco de Orellana y Alberto Borges en la ciudad de Guayaquil - Ecuador.- Número telefónico 593-4-5004040- Correo electrónico privacidad@claro.com.ec	
Delegado de protección de datos personales	<p>Nuestro Delegado de Protección de Datos es la persona dentro de CLARO encargada de velar por la protección de tu derecho a la protección de datos personales. Puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos en cualquiera de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Domicilio en Avenida Francisco de Orellana y Alberto Borges en la ciudad de Guayaquil - Ecuador.- Número telefónico 593-4-5004040- Correo electrónico privacidad@claro.com.ec <p>Podrá contactar a nuestro Delegado en los días hábiles en un horario de 09H00 a 18H00.</p>	
Categorías de datos personales	<p>Para cumplir con los fines del tratamiento señalados en el presente Aviso de Privacidad, es necesario obtener y dar tratamiento a las siguientes categorías de Datos Personales:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificación;- Contacto;- Crediticios;- Ubicación;	
	Fines del tratamiento	Base legal
	Prestar el Servicio, mantenerlo y gestionar la relación contractual.	Cumplimiento de obligación contractual y legal
	Verificación de información para empadronamiento ante el Registro y autoridades públicas.	Cumplimiento de una obligación legal.



Fines del tratamiento y base legal para el tratamiento	Realizar actividades de facturación y procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados, relacionadas con el uso de los Servicios y/o de bienes y/o servicios proporcionados por terceros.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales
	Contactarle a través de llamadas telefónicas, envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos, así como con visitas domiciliarias. Lo anterior, para cualquier situación relacionada con el uso, instalación, mantenimiento y gestión de los Servicios, así como para informarle sobre cualquier beneficio al que se hubiere hecho acreedor como consecuencia de estos.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales
	Contactarle a usted y a sus contactos y/o referencias para validar la calidad de la información proporcionada y/o realizar gestiones de cobranza.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
	Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación de telecomunicaciones.	Cumplimiento de una obligación legal.
	Elaborar análisis y estudios relacionados con su comportamiento de consumos, así como investigaciones y monitoreo periódicos sobre su comportamiento crediticio.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
	Cooperación con instancias de seguridad y justicia en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable, así como a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.	Cumplimiento de una obligación legal.
	Realización de analíticas para automatización de gestiones con el objetivo de mejorar la calidad de la atención técnica y comercial, verificar su satisfacción a través de la grabación de su voz y, en su caso, transcripción de la atención proporcionada a través de los canales habilitados al efecto.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
	Cualquier fin que sea obligatorio y necesario para el cumplimiento de sus funciones como concesionario del servicio de telecomunicaciones.	Cumplimiento de una obligación legal.
	Para generar y administrar sus credenciales de acceso a nuestras aplicaciones y sitios web.	Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
	Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la activación, contratación, solicitud y/o cancelación, terminación y/o cambio y/o portabilidad de los servicios móviles, equipos y planes conforme a los términos de uso de los servicios.	Cumplimiento de obligaciones contractuales perseguidas CLARO y cumplimiento de obligaciones legales.



	<p>Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas y notificárselos, así como, cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones.</p>	<p>Cumplimiento de una obligación legal.</p>
<p>Otros fines y tratamientos ulteriores.</p>	<p>Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de acuerdo con sus intereses, a través de llamadas telefónicas, el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos disponibles de tiempo en tiempo conforme el avance tecnológico.</p>	<p>Interés legítimo.</p>
	<p>Facilitar nuestras operaciones diarias y la gestión financiera, así como cualquier transacción corporativa (por ejemplo, una reorganización, fusión, venta, empresa conjunta, cesión, transferencia, etc.).</p>	<p>Interés legítimo.</p>
	<p>Realizar actividades de perfilamiento a partir de combinar información facilitada por usted, la obtenida de fuentes públicas, fuentes de terceros y de acceso público, incluyendo redes sociales, y aquella información que pueda inferirse u obtener como resultado de la aplicación de diversas tecnologías de análisis de datos. Lo anterior para contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideramos puede resultar de su interés.</p>	<p>Consentimiento</p>
<p>Revocatoria del consentimiento</p>	<p>Usted puede revocar en cualquier momento su consentimiento para aquellos fines que tienen como base legal este, enviando un correo electrónico a la dirección privacidad@claro.com.ec, llamando al *611 para solicitar el Formulario de Atención a Derechos donde se le atenderá en tiempo y forma.</p>	
<p>Tipos de tratamiento</p>	<p>Obtención directa: Los datos personales sujetos a tratamiento serán aquellos que usted nos proporcione directamente.</p> <p>Obtención indirecta: También serán tratados datos personales que se obtengan de manera indirecta a través de fuentes públicas y de acceso público o derivado de una transferencia por parte de terceros.</p> <p>Obtención de datos inferidos u observados: Cuando decides hacer uso de nuestros servicios, se generan datos observados e inferidos con base en tu comportamiento.</p> <p>Los datos observados pueden comprender información sobre: tu navegador; tu navegación en cualquiera de nuestras aplicaciones o sitios web; tu dispositivo; el tipo de conexión que utilizas; la ubicación de tu dispositivo; tu interacción y tu consumo de contenido en los sitios web y/o aplicaciones; el tiempo de uso y conexión de tu dispositivo a la red de servicios, entre otros que de tiempo en tiempo se incorporen al presente Aviso de privacidad.</p> <p>Los datos inferidos constituyen datos estadísticos que se generan con motivo de tu interacción con las aplicaciones y/o sitios web.</p>	
<p>Periodo de conservación</p>	<p>Conservaremos sus datos personales durante el tiempo que sea necesario para el cumplimiento de los fines establecidos en este Aviso de Privacidad, a menos que la ley aplicable exija un período de retención más largo o sea necesario para resolver disputas, proteger nuestros derechos legales, o cumplir con nuestras obligaciones legales o contractuales. Para determinar el período de retención apropiado para los datos, consideramos la cantidad, naturaleza y sensibilidad de los datos personales.</p>	



Transferencias	<p>Para dar cumplimiento al presente Aviso de Privacidad podemos transferir sus datos personales, tanto a entidades nacionales como extranjeras sin requerir su consentimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Empresas que forman parte del mismo Grupo societario de CLARO para los fines informados en el presente Aviso de Privacidad. Esta transferencia se realiza al ser necesaria para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación jurídica que mantenemos con usted.• Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable. Esta transferencia se realiza para cumplir con solicitudes y órdenes amparadas en competencia atribuidas en la norma vigente.• Al Registro Civil para fines de validación y autenticación de su identidad, conforme a las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.• Instituciones bancarias para validar la calidad de la información proporcionada y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas derivadas de la relación jurídica. <p>Si usted no se opone, podremos realizar la transferencia tanto a las entidades nacionales como extranjeras que se señalan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Terceras empresas, incluyendo instituciones bancarias para que estas, puedan generar perfiles y hábitos de consumo, enviarle publicidad, contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que, conforme a sus procedimientos internos, puedan determinar si usted es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen. <p>Si usted no desea que CLARO lleve a cabo la transferencia, por favor envíe un correo electrónico a privacidad@claro.com.ec usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.</p>
Negativa de proporcionar sus datos personales	<p>El principal fin para el cual tratamos sus datos personales es para proveerle aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba con nosotros; cualquier servicio relacionado con el uso de aplicaciones, software, sitios web y funcionalidades de su equipo terminal y/o cualesquiera otros servicios que usted voluntariamente decida adquirir. Por ende, la negativa de su parte de proporcionarnos sus datos personales impedirá la posible contratación y prestación del servicio que ofrecemos.</p>
Calidad de la información	<p>Le informamos que está obligado a proporcionar datos personales que sean veraces, por lo que cuando directamente nos proporciona su información asumiremos que está es veraz. En caso de contar con elementos objetivos que demuestren que la información proporcionada es inexacta se procederá a la actualización, rectificación, y/o eliminación correspondiente.</p>
Ejercicio de sus derechos	<p>Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas (en lo sucesivo "Derechos DP"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico a nuestro Delegado de Protección de Datos Personales al correo electrónico privacidad@claro.com.ec donde se le atenderá en tiempo y forma. Nuestro Delegado de Protección de Datos Personales le proporcionará el formulario de la "Solicitud de ejercicio de derechos".</p> <p>Para que nuestro Delegado de Protección de Datos Personales pueda darle seguimiento a su Solicitud, usted o su representante legal deberá acreditar correctamente su identidad y la vigencia de la representación, para lo que es necesario que acompañe su solicitud con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes.</p>



	<p>En caso de que la Solicitud no cumpla con los requisitos o, la información proporcionada requiera ser aclarada, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, nuestro Delegado de Protección de Datos Personales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, o completar la Solicitud contados a partir del día siguiente en que lo haya sido notificado. De no dar respuesta en dicho plazo, el Delegado procederá a archivar su Solicitud y notificarle sobre su rechazo. Este rechazo no impedirá que presente nuevamente su Solicitud.</p> <p>De resultar procedente, nuestro Delegado de Protección de Datos Personales atenderá su Solicitud dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.</p>
Derecho de portabilidad	<p>Usted o su representante legal podrá ejercer su derecho a la portabilidad de sus datos personales, solicitando la entrega en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, inter-operable y de lectura mecánica, o bien, transferirlos al responsable que usted nos indique.</p> <p>Una vez cumplido el derecho de portabilidad de datos personales, eliminaremos sus datos personales a menos que usted disponga sobre su conservación.</p>
Autoridad de protección de datos personales	<p>En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales.</p>
Cambios en el Aviso de Privacidad	<p>Nos reservamos el derecho, bajo nuestra exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, le informaremos de los cambios por el mismo medio que ha puesto a su disposición este Aviso de Privacidad.</p>
Decisiones automatizadas	<p>Usted tiene derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas, puede solicitar no ser objeto de este tratamiento enviando un correo electrónico a privacidad@claro.com.ec donde nuestro Delegado de Protección de Datos Personales atenderá su Solicitud.</p>
Última actualización	<p>2022</p>