

# TE-MOBILITY / Política de Privacidad

Última actualización: 8 de octubre de 2018

El presente documento indica el tratamiento de los datos personales de los clientes o usuarios de TE-MOBILITY. A continuación se describe como se procesa cualquier información personal que recopilamos de los clientes o que éstos nos proporcionan.

## 1. Controlador de los datos

El controlador de los datos es TE-MOBILITY.

## 2. ¿Cómo se procesa la información personal?

### 2.1 ¿Qué tipo de datos recopila TE-MOBILITY?

- Datos de preferencia: tipo de contrato, idioma de contacto, método de pago y tipo de precio.
- Datos de seguridad: contraseñas e incidentes de seguridad.
- Datos transaccionales: información de facturación.
- Datos financieros: detalles de la tarjeta de pago.
- Datos de identificación: nombre del usuario y número de la tarjeta RFID.
- Datos de comportamiento: perfil del cliente y otra información producto del uso de nuestro servicio, y detalles del inicio de sesión.
- Comunicaciones: respuestas a encuestas y cualquier otra información enviada por el cliente.
- Datos sobre el uso de nuestro servicio: consumo de electricidad y períodos del consumo.
- Datos computacionales: dirección IP y cookies.
- Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono, dirección de facturación y dirección de entrega.
- Datos del contrato: condiciones de pago.

### 2.2 ¿De qué fuentes se obtienen los datos personales?

Los datos personales que se procesan corresponden a la información que se recibe por parte del cliente al momento de crear una cuenta en TE-MOBILITY y/o también durante el período de membresía. También se recibe información del cliente cuando este hace uso de nuestros servicios.

Además, se utiliza Google Analytics y otras herramientas para rastrear y analizar el comportamiento de los usuarios.

### 2.3 ¿Cuál es el objetivo del procesamiento de información personal?

La información personal se procesa para:

- Gestionar la relación con el cliente, como envío de notificaciones relacionadas con el contrato, notificaciones o actualizaciones del producto o servicio y orientación al cliente en el uso del servicio, entre otros.



- Proporcionar, administrar y mantener el servicio (por ejemplo, administración de las licencias del usuario, investigación y solución de problemas técnicos, etc).
- Suspensión del servicio.
- Almacenamiento de los recibos, información de facturación y transacciones.
- Almacenamiento de contratos y facturas.
- Entrega de productos y servicios.
- Gestionar reclamos, disputas y compensaciones.
- Transferencia de información personal.
- Creación de perfiles, segmentación y marketing directo (para clientes existentes y potenciales).
- Ventas y marketing.
- Organización de eventos.
- Facturación y cobro de deudas.
- Reembolso de pagos.
- Reportes internos.
- Informes de socios.
- Desarrollo y operación del servicio.
- Encuestas de satisfacción a clientes.
- Comunicaciones con proveedores.
- Protección contra fraude.
- Compañías de seguros.

#### 2.4 ¿Por cuánto tiempo se almacena la información personal?

TE-MOBILITY busca limitar al mínimo el período durante el cual los datos personales se almacenan. Los períodos de retención de datos pueden diferir entre las distintas categorías de información. Como regla general, la información personal se almacena mientras dure la relación con el cliente, así como también por un período de tres años a partir de que la relación o membresía se termina.

#### 2.5 ¿Quiénes procesan la información personal?

TE-MOBILITY no vende, comercializa o licencia a terceros la información personal de sus clientes. Los datos personales se difunden dentro de los empleados de TE-MOBILITY, como también con terceros (proveedores) que nos ayudan a desarrollar, entregar y mantener un buen servicio para nuestros clientes.

A continuación se detallan algunas de las categorías de proveedores o terceras partes que procesan la información personal:

- Proveedores de servicios de diseño e impresión.
- Socios de venta y marketing.
- Proveedores de los servicios de pago.
- Proveedores de los servicios en la nube.
- Fabricantes de cargadores.
- Proveedores de plataformas de *roaming*.
- Proveedores de servicios TI y consultorías.

- Empresas instaladoras y de servicios de mantenimiento.
- Empresas de telecomunicaciones.
- Servicios de facturación y cobranza.
- Empresas de sistemas de almacenamiento de datos (servidores).
- Empresas de correos y despachos.
- Empresas proveedoras de plataformas o licencias informáticas.
- Consultoras de marketing e investigación.

La información personal podrá ser entregada a las autoridades competentes, si alguna norma, ley o sentencia así lo estableciera.

### **3. ¿Cómo se manejan los datos personales como direcciones IP, cookies y tecnologías similares?**

#### 3.1 Cookies utilizados en sitios web

TE-MOBILITY puede recopilar información desde los dispositivos del usuario a través de cookies y otras tecnologías aplicables.

Los cookies contienen una pequeña cantidad de datos, generalmente un pequeño fragmento de texto, con los cuales se puede identificar y contar los navegadores que visitan nuestro sitio web, las preferencias de los usuarios y otros patrones de comportamiento. Si lo desea, el usuario puede bloquear el uso de cookies, cambiando la configuración en su navegador, sin embargo este bloqueo puede afectar la funcionalidad de nuestros servicios.

#### 3.2 Información de localización

La información de localización del dispositivo móvil del usuario puede ser utilizada para proporcionar servicios basados en la ubicación del dispositivo, solo si el usuario ha dado el consentimiento para el procesamiento de dicha información. El usuario tiene el derecho de retirar el consentimiento en cualquier momento cambiando la configuración en su dispositivo.

### **4. ¿Cuáles son los derechos de los clientes respecto a su información personal?**

#### 4.1 Derechos del cliente

El cliente tiene derecho de exigir a TE-MOBILITY el acceso a su información personal, solicitar la corrección o eliminación de dicha información.

#### 4.2 Bloqueo de marketing o publicidad

El cliente tiene derecho a prohibir el uso de su información personal para con fines publicitarios o de marketing. Para esto el usuario deberá enviar un correo electrónico a [contacto@te-mobility.com](mailto:contacto@te-mobility.com)

### **5. Cambios de la Política de Privacidad**

TE-MOBILITY se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad. Cualquier modificación se comunicará a los clientes a través de la aplicación móvil, correo electrónico y/o nuestro sitio web ([www.te-mobility.com](http://www.te-mobility.com)).

## 6. Contacto

El Cliente se podrá comunicar con TE-MOBILITY o mantenerse informado a través de los siguientes medios:

Teléfono: +56 2 2759 4318

Correo electrónico: [contacto@te-mobility.com](mailto:contacto@te-mobility.com)

Página web: [www.te-mobility.com](http://www.te-mobility.com)

Nombre de archivo: TE-MOBILITY Privacy Notice 2018 10 10 vf.docx  
Directorio: /Users/membranaestudio/Library/Containers/com.microsoft.Word/Data/Documents  
Plantilla: /Users/membranaestudio/Library/Group Containers/UBF8T346G9.Office/User Content.localized/Templates.localized/Normal.dotm  
Título:  
Asunto:  
Autor: Luciano Mallimo Vergara  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 3/8/20 16:25:00  
Cambio número: 2  
Guardado el: 3/8/20 16:25:00  
Guardado por: Microsoft Office User  
Tiempo de edición: 0 minutos  
Impreso el: 3/8/20 16:25:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 4  
Número de palabras: 960  
Número de caracteres: 5.797 (aprox.)