

## Política de Privacidad de Asurion para el Programa Claro Up

Fecha de entrada en vigencia: 1 de noviembre del 2017

### **INFORMACIÓN GENERAL POR FAVOR, LEA CON CUIDADO ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.**

Esta Política de Privacidad (en adelante denominada la "Política de Privacidad") establece las prácticas de privacidad de Asurion Chile Limitada y/o sus subsidiarias y afiliadas (colectivamente denominadas "Asurion") en la República de Chile (en lo sucesivo el "Territorio"). Esta Política de Privacidad describe los datos personales que podemos recopilar del usuario ("Usted" o "Su") en relación con el Contrato de Arrendamiento de Equipo con Opción de Compra y de Recambio (Programa Claro-Up) entre Usted y Claro Chile, S.A. (en lo sucesivo el "Contrato Claro Up") y en relación con la Póliza Individual de Seguro de Protección de Teléfonos Móviles, un producto de BCI SEGUROS GENERALES, S.A., administrado por Asurion (en adelante la "Póliza Claro Up") (el Contrato Claro Up y la Póliza Claro Up serán denominadas colectivamente en lo sucesivo como "Programa Claro Up") incluyendo la recolección, almacenamiento, transmisión, transferencia, uso compartido, divulgación y manejo de Sus datos personales. Esta Política de Privacidad también aplicara a cualquier sitio, producto o servicio afiliado a Asurion que se vincule con esta política y cualquier recopilación, almacenamiento, transferencia, intercambio, divulgación y manejo de su información personal cuando utilice nuestros servicios que definimos a continuación.

Tomamos seriamente la privacidad de Sus datos personales. Si Usted tiene preguntas o inquietudes sobre esta Política de Privacidad o sobre Sus datos personales, por favor contáctenos directamente a [privacy@asurion.com](mailto:privacy@asurion.com).

### **CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD:**

Asurion se reserva el derecho de revisar o actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento y Usted acepta estar sujeto a esas revisiones o actualizaciones. Asurion le notificará sobre cualquier cambio en la Política de Privacidad, publicando la Política de Privacidad revisada o actualizada y su fecha de entrada en vigor en los Sitios. Su uso de los Sitios a partir de entonces constituye Su acuerdo y aceptación de la Política de Privacidad y sus modificaciones o actualizaciones. Usted debe leer periódicamente la Política de privacidad para conocer las modificaciones o actualizaciones.

En caso de que cambiemos sustancialmente la forma en que utilizamos Su información personal, le notificaremos y le pediremos que acepte los cambios en una nueva política de privacidad. Esta Política de Privacidad se aplicará con respecto a Su uso de los Sitios y Su uso del Programa Claro Up. Si Usted no acepta los términos y condiciones de esta Política de Privacidad, incluida la utilización de Sus datos personales en cualquiera de las formas descritas en esta Política de Privacidad, por favor no nos proporcione sus datos personales.

### **USO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Asurion considera muy importante mantener la confidencialidad y seguridad de los datos personales de los Usuarios, por lo que se compromete a proteger la privacidad de dichos datos y a cumplir con la legislación que aplica a datos personales, incluyendo la Ley 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal y demás disposiciones complementarias aplicables. Asurion, actuando como administrador autorizado de la Póliza Claro Up, tendrá la calidad de encargado de ciertos datos personales suministrados por los usuarios a BCI SEGUROS GENERALES, S.A. (en lo sucesivo denominada la "Aseguradora") y a Claro Chile, S.A., operador del servicio inalámbrico y Contratante de la Póliza Claro Up (en lo sucesivo "Claro"), incluyendo cualquier información suministrada a través del Sitio. Asurion, en su capacidad de encargado de Claro, y de la Aseguradora, recopilará/ tratará Sus datos personales suministrados en relación con los servicios de telefonía móvil o suministrados en relación con el Programa Claro Up para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de la relación contractual y/o comercial entre Usted y el Claro (incluyendo información relacionada con beneficios conexos) y las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones de la Aseguradora bajo la Póliza Claro Up. En este sentido, Usted entiende que está expresamente autorizando la transferencia y/o transmisión, ya sea a nivel nacional o internacional, de los datos personales a: (1) intermediario(s) de

seguros; (2) los coaseguradores o reaseguradores en Chile o en el exterior que tengan relación con la Póliza, (3) Asurion y (4) otros proveedores del Claro, de la Aseguradora, o de Asurion que otorgan servicios en conexión con las actividades derivadas de la relación contractual y/o comercial entre Usted y el Claro (incluyendo los beneficios/servicios conexos). Como encargada del tratamiento de Sus datos personales, Asurion garantiza que los datos personales depositados en nuestro servidor serán tratados de acuerdo con lo previsto en las leyes chilenas aplicables, incluyendo a la Ley N° 19.628 y demás disposiciones complementarias aplicables. De esta manera, dicho tratamiento de datos personales cumplirá con las Políticas de Tratamiento de la Aseguradora y de Claro.

#### **DATOS PERSONALES QUE SOLICITAMOS**

Asurion puede recopilar datos personales de Usted para cumplir con las obligaciones derivadas del Programa Claro Up. En este sentido, Usted entiende que estarán incluidos dentro de los datos personales todos aquellos datos, operaciones y referencias a los que el Aseguradora, el Claro y/o Asurion pudieran acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el Usuario o por terceros, tanto en forma física, oral o electrónica, y que pudieran calificar como “Datos Personales”, conforme con la legislación de la materia. Estos datos personales pueden incluir Su nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, nombre de usuario, contraseña, identificación de reclamo, fecha de inicio de sesión, cualquier información proporcionada por Usted explicando las circunstancias bajo las cuales Usted solicita asistencia o información de Asurion o información similar. Asurion o sus afiliadas pueden requerirle que Usted proporcione copias de cualquiera de Sus identificaciones legalmente válidas. Además, para completar su transacción, Asurion o sus afiliadas pueden solicitar Su información de envío y facturación, información de Su tarjeta de crédito u otros medios de pago preferidos.

Usted entiende que la información recabada va a ser compilada, almacenada, consultada, usada, procesada, compartida, circulada, suprimida, transferida y/o transmitida, ya sea nacional o internacionalmente, con la finalidad de llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de la relación contractual y/o comercial entre Usted y el Claro y que se originen y deriven de la administración de la Póliza Claro Up para efectos de: (1) Su vinculación como asegurado adicional bajo la Póliza; (2) la atención, análisis, liquidación y pago del eventual siniestro amparado y, en general, todas las gestiones necesarias para el cumplimiento de la Póliza Claro Up; (3) el control, reporte, y prevención de fraude; (4) la elaboración de los estudios técnicos actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de técnica aseguradora; (5) realizar auditorías, investigación y análisis para asegurar, mantener, proteger y mejorar los servicios; (6) el envío de información relacionada con la Póliza Claro Up, a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos) físicos y/o personales; y (7) la administración de los programas de beneficios conexos.

#### **OTRA INFORMACIÓN**

Asurion también reúne cierta información sobre el uso de los Sitios de Asurion, incluyendo el número de visitantes, la frecuencia de visitas, la forma en que los usuarios interactúan con los Sitios, las preferencias de la experiencia del usuario, las direcciones IP y otra información (la cual puede incluir datos personales) que puede ayudar a Asurion a mejorar la experiencia del usuario, mitigar la actividad fraudulenta y cumplir con los requisitos legales. Dicha información puede incluir, pero no se limita a lo siguiente:

#### **Información del registro**

Cuando Usted visita los Sitios de Asurion, automáticamente recopilamos y almacenamos cierta información en nuestros registros del servidor. Este tipo de información incluye detalles sobre cómo Usted interactuó con nuestros sitios, servicios o aplicaciones. Puede incluir información como: dirección IP, Identificador de Dispositivo Único o Identificador de Llamadas/ANI (Identificación Automática de Número), contenido de páginas Web, transacción con APIs (Interfaz de Programa), transacciones con sistemas IVR (Respuesta por Voz Interactiva), actividad y contenido de la interacción visitante con representantes del centro de atención telefónica; actividad de uso de la aplicación, información de

hardware, configuración del hardware y del sistema, tipo de navegador, idioma del navegador, fecha y hora de Su solicitud, URL de referencia, etc.

### **Cookies**

Una cookie es un pequeño archivo de datos que es administrado por su navegador Web u otra aplicación y almacenado en su sistema local. Asurion utiliza cookies de sesión y persistentes para, entre otras cosas, identificar Su computadora durante una interacción particular y analizar Su comportamiento durante una visita en particular. La mayoría de los navegadores Web le proporcionan a Usted la capacidad de aceptar o rechazar las cookies, así como de ser advertido cada vez que se envía una cookie. Si Usted elige rechazar las cookies, es posible que no pueda utilizar completamente los Sitios, servicios o aplicaciones de Asurion.

### **Etiquetas de píxeles**

Las etiquetas de píxeles, también conocidas como Web beacons, ayudan a Asurion a administrar mejor la experiencia del usuario y el seguimiento del contenido. Las etiquetas de píxeles son gráficos diminutos con un identificador único, que proporcionan una función similar a las cookies, y se utilizan para rastrear la interacción del usuario con el contenido proporcionado por Asurion o una organización afiliada. En contraste con las cookies, que se almacenan en el disco duro de su ordenador, las etiquetas de píxeles están incrustadas de forma invisible dentro del contenido. El pequeño tamaño y la transparencia de las etiquetas de píxeles no pretenden engañar a los destinatarios del contenido, sino que minimizan la distracción.

### **Fuentes de datos de terceros**

Asurion puede aprovechar fuentes externas de datos para proporcionar contexto y antecedentes relacionado a sus Sitios, servicios o aplicaciones, con el fin de mejorar la experiencia del usuario, mitigar el fraude o la actividad maliciosa o cumplir con los requisitos internos de la empresa y las regulaciones externas.

### **Do-Not-Track y cookies de publicidad de terceros**

Do-Not-Track es una iniciativa público-privada (<http://www.w3.org/2011/tracking-protection/>) que ha desarrollado una "bandera" técnica o una señal que Usted puede activar dentro de su software de navegación para notificar a los sitios Web que no desean ser "rastreados" por terceros, tal como se define en la iniciativa. Sin embargo, la iniciativa no ha llegado a un consenso sobre qué medidas técnicas o de otra índole deberían adoptar las partes que reciben la señal. Como resultado, Do-Not-Track aún no ha sido estandarizado y la mayoría de los sitios Web, incluyendo los Sitios de Asurion, no alteran su comportamiento ni cambian sus servicios cuando reciben una señal o señal de "no hacer seguimiento". Sin embargo, Usted puede tomar decisiones sobre Su privacidad y los anuncios que recibe. Asurion podrá utilizar en el futuro publicidad en línea en los Sitios, basada en Su comportamiento. Algunos de los anuncios que Usted recibe en los Sitios se personalizan en función de las predicciones sobre Sus intereses, generadas a partir de Sus visitas a diferentes sitios de Internet. Este tipo de personalización de anuncios se denomina "publicidad en línea" o "basada en intereses". La Alianza de Publicidad Digital ("DAA") provee la opción denominada "Darse de Baja del Consumidor" para ciertas compañías que han acordado proporcionar esa funcionalidad a través de la DAA. Como alternativa a la opción de exclusión de la DAA, Usted también puede optar por bloquear todas las cookies directas (como Asurion) y de terceros (como las entidades que participan en la publicidad), mediante las opciones de bloqueo de cookies, incluidas en el software de su navegador. Tenga en cuenta, sin embargo, que si decide bloquear cookies, es posible que algunas partes de los Sitios de Asurion no funcionen correctamente.

### **RETENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Asurion conservará Sus datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario para cumplir con las leyes aplicables. Cuando Sus datos personales ya no sean necesarios o legalmente requeridos, serán borrados o des-identificados permanentemente. Si Usted ejerce su derecho a revocar su consentimiento para el uso de datos personales o Su derecho a borrar datos personales, Su derecho como asegurado adicional bajo la Póliza Claro Up serán suspendidos inmediatamente.

### **DIVULGACIÓN LEGAL**

Podemos revelar información sobre Usted y Su uso del Programa Claro Up y los servicios, si creemos que dicha divulgación es razonablemente necesaria para:

- (i) cumplir con la ley y/o proceso legal, cuando se nos haya solicitado formalmente (por ejemplo, una solicitud de una entidad de supervisión administrativa, una acción judicial, una citación judicial, una orden judicial o un procedimiento judicial o administrativo);
- (ii) proteger o defender nuestros derechos y/o propiedad o los derechos y bienes de terceros;
- (iii) hacer cumplir nuestro Contrato y/o esta Política de Privacidad; y
- (iv) responder a las reclamaciones de que el contenido de una comunicación viola los derechos de otra persona.

Asimismo, pueden surgir circunstancias en las que, por razones comerciales, podemos decidir reorganizar o ceder todo o parte de nuestro negocio, mediante venta, cesión, fusión o adquisición, o podemos adquirir un nuevo negocio. En estas circunstancias, Sus datos personales pueden ser compartidos con los compradores o cesionarios, reales o potenciales, o con el negocio recién adquirido. En tal caso, le notificaremos cualquier cambio importante a esta Política de Privacidad o a nuestros productos y servicios, de la manera descrita en esta Política de Privacidad.

#### **EXACTITUD E INTEGRIDAD DE SU INFORMACIÓN**

Asurion toma medidas para asegurar razonablemente la exactitud e integridad de Sus datos personales. Sin embargo, Asurion confía en que Usted le proporciona datos exactos y completos sobre Usted. Asurion también confía en que Usted le proporciona información precisa y completa al presentar una reclamación o interactuar con Asurion para cualquier otro propósito.

#### **ACCESO Y CAPACIDAD PARA CORREGIR O ELIMINAR SU INFORMACIÓN**

A Su pedido, por correo electrónico, Asurion le proporcionará un resumen de Sus datos personales que son mantenidos por Asurion. De acuerdo con lo permitido por la Ley y de acuerdo con nuestros acuerdos aplicables con terceros, Usted puede modificar, corregir, cambiar o solicitar a Asurion que elimine o actualice Sus datos personales que Asurion ha recopilado a través de los Sitios, poniéndose en contacto con Asurion por correo electrónico, en la siguiente dirección: [privacy@asurion.com](mailto:privacy@asurion.com)

#### **SITIOS DE TERCEROS**

Los Sitios pueden contener enlaces a otros sitios Web, incluyendo sitios Web operados por terceros no afiliados o independientes de Asurion. Por favor, tenga en cuenta que estos sitios pueden recopilar datos personales de Usted y sobre Su visita. Estos Sitios no han sido necesariamente revisados por Asurion y son mantenidos por terceros sobre los cuales Asurion no tiene control. En consecuencia, Asurion rechaza expresamente cualquier responsabilidad por las políticas de privacidad, las prácticas de recopilación de información, el contenido, la exactitud de la información y/o la calidad de los productos o servicios proporcionados por o anunciados en estos sitios Web de terceros. Además, estos enlaces no implican un respaldo de Asurion con respecto a terceros o cualquier sitio Web o productos o servicios proporcionados por terceros. Usted debe revisar las políticas de privacidad que se publican en cualquier sitio Web que visite, antes de usar ese sitio Web y proporcionar datos personales a ese sitio Web. Asurion no es responsable de las políticas o prácticas de privacidad de algún sitio Web que pueda ser mencionado o accesible desde los Sitios.

#### **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Asurion se esfuerza por proteger el uso no autorizado, modificación, divulgación o destrucción de Sus datos personales y sigue los estándares generalmente aceptados en la industria, orientados a la protección de Su información personal. No obstante, los datos personales enviados a través de Internet, incluso a través de una página Web o correo electrónico, están sujetos a interceptación o enrutamiento incorrecto, debido a que Internet no es un canal de comunicaciones totalmente seguro. Por favor, considere esto antes de enviar cualquier información a Asurion a través de Internet.

#### **MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Cualquier información, comunicaciones o material, de cualquier tipo o naturaleza, que Usted envíe a los Sitios o a través del Programa Claro Up y servicios de Asurion (incluyendo, pero sin estar limitado a cualquier Sitio de Asurion, contenido en una plataforma de medios sociales o sitio Web (como Facebook, Instagram o Twitter) por correo electrónico, publicación, mensajería, carga, descarga o de otra manera (colectivamente denominados la "Publicación"), se hace a Su propio riesgo y sin ninguna expectativa de

privacidad. Asurion no puede controlar las acciones de otros usuarios de cualquier plataforma de medios sociales o sitios Web y Asurion, por lo tanto, no es responsable sobre cualquier contenido o Publicaciones hechos en dichos sitios y plataformas. Al visitar cualquier Sitio de Asurion que esté contenido en una plataforma de medios sociales o en un sitio Web, Usted está declarando y garantizando a Asurion que ha revisado la política de privacidad aplicable y los términos y condiciones de uso de dicha plataforma o sitio Web y que cumplirá con todas las disposiciones contenidas allí. Además, en caso de que Asurion ofrezca un foro de mensajes, o cualquier otra característica interactiva o de tipo social en los Sitios, por favor tenga en cuenta que estas áreas pueden permitirle enviar públicamente y compartir con otros usuarios ciertos mensajes, contenido u otra Información (por ejemplo: historias, fotos, consejos, etc.). Aunque Asurion puede tomar ciertas precauciones para proteger a quienes usan estas áreas de los Sitios, Asurion le solicita ser cauteloso al momento de decidir proporcionar Sus datos personales en tales foros públicos. La información que Usted envía puede ser recopilada y utilizada por personas que Usted no conoce. Asurion no garantiza la privacidad y seguridad de estas áreas y, por lo tanto, no es responsable por la información que usted elija enviar o publicar. El uso de estas características es bajo Su propio riesgo.