

Política de privacidad del suscriptor

Nos importa su privacidad

Liberty Cablevision of Puerto Rico LLC (“Liberty”) está comprometido a proteger la privacidad de nuestros clientes. Queremos que usted tenga confianza al saber que tratamos su información de identificación personal (“PII”, por sus siglas en inglés) con cuidado y de acuerdo a nuestras obligaciones bajo las leyes aplicables de protección de datos y privacidad. La presente Política de privacidad (la “Política”) se provee para informarle sobre nuestras prácticas de colección, uso, protección y divulgación de su PII durante el transcurso de la provisión de servicios de cable tv, Internet y telefonía (individual y colectivamente, el “Servicio”).

Esta Política no aplica a la información que se puede recopilar mediante nuestra página de Internet, www.libertypr.com, u otros productos, servicios o páginas de Internet, aunque se accedan utilizando nuestros Servicios o aunque sean copromocionados con los Servicios que Liberty ofrece. Nuestros productos y servicios podrían contener enlaces a las páginas de Internet de otras compañías y los servicios que ofrecen. Estas compañías podrían tener sus propias políticas de privacidad. Recomendamos que lea las políticas de privacidad de estas compañías. No somos responsables por las prácticas de privacidad, por el contenido de los productos, ni por los servicios de estas compañías.

Según requeridos por las leyes federales, le notificaremos de nuestra Política de privacidad anualmente; sin embargo, podríamos actualizar esta Política con más frecuencia. De así hacerlo, le proveeremos acceso a la versión más reciente publicándola en nuestra página de Internet en www.libertypr.com (“página de Internet”). Le exhortamos a revisar nuestras políticas (incluyendo nuestra Política de Uso Aceptable y cualquier Contrato de Servicio aplicable) visitando nuestra página de Internet de manera periódica. Cualquier actualización a esta Política será efectiva desde que se publique por primera vez en www.libertypr.com. Si en cualquier momento encuentra que esta Política es inaceptable, deberá cancelar sus Servicios.

Información que recogemos

Al suscribirse y usar nuestros Servicios, Liberty recopila ciertos tipos de información sobre usted, según se describe a continuación. Podríamos recopilar esta información: (1) directamente de usted cuando nos la proporciona, como por ejemplo, cuando compra productos o servicios, al completar un formulario en nuestra página de Internet, al enviarnos un correo electrónico o al responder a una encuesta; (2) automáticamente al usar un servicio interactivo o transaccional o los controles de visualización de televisión; o (3) de terceros.

Información de identificación personal. Al proveerle nuestros Servicios, a veces recopilamos información de identificación personal, como su nombre, dirección física, números de teléfono, número de seguro social, número de licencia de conducir y direcciones de correo electrónico (“información de identificación personal” o “PII”). El tipo de información de identificación personal que se recopile podría cambiar dependiendo de los Servicios a los cuales se suscriba. La PII no incluye información agregada ni información que, por sí sola, no puede ser utilizada para identificarle (a saber, “información de identificación no personal”).

Otros datos. También recopilamos información de identificación no personal que incluye estadísticas sobre el uso, datos de tráfico, los nombres de dominio y direcciones IP de nuestros clientes de Servicio de Internet, identificadores de dispositivos y otra información. Esta información se tratará como información de identificación personal cuando se asocie o se combine con información que le pueda identificar.

Servicio de cable tv. Para ciertos servicios de cable tv, tales como servicios de “pay-per-view”, “video on demand” y cable interactivo, recopilamos información de identificación personal para la facturación, programación y propósitos relacionados, incluyendo información acerca de sus selecciones de video. Tratamos esta información como confidencial. A menos que usted consienta, no usaremos esta información para identificarle con terceros, salvo a los contratistas y socios de negocios que sólo pueden utilizar tal información para sus propios propósitos, o según se detalla en la sección de esta Política titulada: “Cómo compartimos su información”. Usamos esta información para hacerle recomendaciones y para otros propósitos, tales como para mercadearle servicios nuevos o adicionales. Podríamos recoger información de visualización que no le identifique personalmente para cualquier motivo, incluyendo para determinar cuáles programas son los más populares, cuántas personas están viendo el programa, cuáles amenidades del sistema se utilizan con mayor frecuencia y cómo hacerle recomendaciones personalizadas.

Servicios de Internet. Como la mayoría de los proveedores de servicio de Internet, automáticamente recopilamos y asociamos a su cuenta cierta información sobre su uso de nuestro servicio de Internet, como la(s) dirección(es) de protocolo de Internet (IP) asignado(s) (un identificador asignado a su computadora mientras está en línea), direcciones de MAC (identificadores de equipos individuales) de los equipos utilizados, el ancho de banda utilizado, el rendimiento del sistema y de la conexión, los navegadores usados, las fechas y las horas de acceso y peticiones de recursos de Internet. Alguna de esta información podría identificar a aquellos clientes que han bajado ciertos materiales o que han accedido a ciertas páginas de Internet.

Servicios telefónicos. Al proveerle servicios telefónicos, recopilamos información de lista de subscriptores, que se limita a su nombre, dirección y número de teléfono. También recopilamos información acerca de la cantidad, configuración técnica, tipo, destino, localización y cuantía de su uso de los servicios de voz sobre protocolo de Internet (VoIP) y la información contenida en su factura de teléfono acerca del tipo de servicios y amenidades de teléfono que recibe, así como otra información de su factura. Esa información se conoce como información de red exclusiva del cliente o “CPNI” por sus siglas en inglés. La CPNI no incluye información de la lista de subscriptores por sí sola.

Cómo utilizamos su información

Para proveerle nuestros productos y servicios. Consideramos su información de identificación personal como confidencial, y la utilizamos para proveer nuestros Servicios y para propósitos relacionados, incluyendo, pero sin limitarse a, para detectar y proteger contra el fraude y el uso no autorizado de nuestros Servicios, para proveerle contenido personalizado, para procesar y responder a sus preguntas, para administrar disputas, para mejorar nuestros Servicios, según detallado de otra forma en esta Política de privacidad y para ejercer nuestros derechos legales, incluyendo su(s) contrato(s) para recibir el/los Servicio(s).

Para mejorar nuestros servicios y productos. Podemos utilizar la medición de audiencia y otros datos demográficos para mejorar nuestro servicio de cable tv y otros servicios y hacer que la programación y la publicidad sean más relevantes a nuestros clientes. También podemos utilizar esta información para distribuir y entregarle programación y publicidad relevante sin divulgar ninguna información de identificación personal a los programadores o anunciantes.

Para presentar nuevos servicios o productos. Podemos utilizar su información para brindarle oportunidades de adquirir ciertos bienes y servicios, y de seleccionar y entregar anuncios que sean relevantes a sus intereses; y podemos compartir su nombre y dirección con nuestros socios de negocio, tales como los anunciantes, promotores y proveedores de aplicaciones o tiendas de aplicaciones (todos

referidos aquí como “Socios de Negocio”) para uso en su mercadeo, sujeto a su capacidad de limitar ciertos usos y divulgaciones. Además de cumplir con su petición, los Socios de Negocio también podrían usar PII para enviarle información adicional que le pueda interesar. El uso de la PII por los Socios de Negocio se regirá por sus respectivas políticas de privacidad, a las cuales debe referirse en el caso de que tenga alguna pregunta acerca de la manera en que nuestros Socios de Negocio podrían utilizar su PII.

Para manejar nuestro rendimiento. Podremos utilizar la PII al pedir retroalimentación respecto a nuestros productos y servicios, nuestro servicio al cliente y nuestro mantenimiento y operaciones. De permitirlo las leyes aplicables, podremos utilizar información relacionada a su uso y acceso a nuestros productos y servicios para propósitos de manejo del tráfico, preguntas de clientes y la prevención o detección de fraude. De permitirlo las leyes aplicables, también podremos monitorear y grabar nuestras comunicaciones con usted, incluyendo correos electrónicos y conversaciones telefónicas, para propósitos de adiestramiento, controles de calidad y para registrar detalles acerca de los productos y servicios que nos solicita.

Otros usos. Liberty podrá utilizar información de identificación no personal de cualquier Servicio por cualquier motivo y compartirla libremente con afiliados, socios y otros terceros, incluyendo anunciantes, proveedores de contenido, y firmas de medición de audiencia y de investigación de mercado. Estas firmas podrán combinar esta información acerca de usted o su comunidad (tal como la información que los comerciantes utilizan en la entrega de catálogos por correo, o información del censo sobre los vecindarios) para generar datos de análisis de audiencia y para otros propósitos permitidos. El análisis de audiencia nos ayuda a nosotros y a las cadenas de programación que transmitimos a decidir cuáles programas y canales incluir y a mejorar nuestros servicios de cable tv. También podremos utilizar esta información para brindar una experiencia más personalizada al dirigir a los anunciantes a los canales que produzcan más ventas cuando consideran, diseñan y evalúan campañas de publicidad. Esta información podrá agregar más (combinada con información de muchos usuarios distintos), y podrá incluir información como los patrones de tráfico, tendencias en conexión con varios tipos de transacciones y otra información.

Cómo compartimos su información

Liberty podrá divulgar su información de identificación personal y otra información que recopile a otra entidad (i) cuando sea necesario para llevar a cabo o realizar una actividad legítima de negocios relacionada con los Servicios que le proveemos, como la subcontratación de una o más funciones de negocios, para confirmar o actualizar información provista por usted o como parte de la venta de los activos según se describe más adelante; (ii) según se requiere por ley o los procesos legales; (iii) para la lista de envíos u otros propósitos, sujeto a su capacidad de restringir esta divulgación; o (iv) según autorizado por usted de otra manera. Cuando proveamos su información a un tercero para los propósitos de subcontratar una o más funciones de negocios, restringiremos el uso de su información por parte de tal entidad a los propósitos para los cuales se haya divulgado y prohibiremos la divulgación o el uso adicional de la PII obtenida por tal entidad de nosotros. Podremos compartir su PII con cualquier compañía matriz, subsidiaria u otra compañía bajo el control común (colectivamente “Afiliadas”). En tal caso, requeriremos que nuestras Afiliadas honren esta Política.

Orden público, entidades gubernamentales y peticiones legales: De permitirse, y tras cumplir con cualesquiera requisitos de las leyes federales y/o locales, Liberty podrá divulgar información de identificación personal acerca de usted a representantes gubernamentales o para cumplir con procesos legales válidos. En estas situaciones, se le podría requerir a Liberty que divulgue información de identificación personal acerca de un cliente sin el consentimiento del cliente y sin notificación al

cliente. Las agencias de orden público, mediante una orden de un tribunal federal o estatal, y sin notificación a usted, podrán obtener el derecho de instalar un dispositivo que monitoree su uso del Internet y de correo electrónico, incluyendo las direcciones de correo electrónico enviadas y recibidas y, en algunos casos, el contenido de esas comunicaciones; y/o su uso de nuestro servicio telefónico, incluyendo listados de llamadas entrantes y salientes y en algunos casos el contenido de esas llamadas. En algunas instancias, podremos notificarle de las peticiones u órdenes para la divulgación de su información y en cuyo caso depende de usted si desea objetar o tomar acción para impedir cualesquiera divulgaciones conforme a las peticiones u órdenes.

Protección de los demás y de nuestros derechos: También podremos usar o divulgar información de identificación personal acerca de usted sin su consentimiento (a) para proteger a nuestros clientes, nuestros empleados o nuestra propiedad, (b) en situaciones de emergencia, (c) para ejercer nuestros derechos en los tribunales u otros foros, o directamente con usted, por violaciones a los términos, condiciones o políticas de los servicios y/o (d) según de otra manera requerido por ley, por ejemplo, como parte de un proceso regulatorio.

Venta o fusión. En el futuro, podremos vender algunos o todos nuestros activos. En la eventualidad de una venta de nuestros activos, incluyendo nuestra(s) base(s) de datos, la información recogida por Liberty se transferirá. También podremos combinar información de identificación personal que recopilamos, según se describe anteriormente, con información de identificación personal obtenida de terceros para nuestro propio uso para entender mejor nuestra clientela y proporcionar Servicios más relevantes.

Servicios de Internet. Podremos usar procesos automatizados para el registro de mensajes entrantes y salientes de correo electrónico para, por ejemplo, identificar y filtrar correos basura (“spam”) o mensajes dañinos. No leemos ni intencionalmente divulgamos el contenido de sus mensajes de correo electrónico ni otras comunicaciones en línea salvo para propósitos de mantenimiento, cumplimiento legal, situaciones de emergencia y según descrito de otra manera en la presente Política de privacidad.

Servicios telefónicos. Liberty solo usará, divulgará o permitirá acceso a su CPNI según la ley lo requiera o usted consienta, y según sea necesario para proveer servicios de comunicaciones u otros servicios necesarios para, o utilizados en, la provisión del servicio de comunicaciones. Liberty podrá divulgar a terceros su información de identificación personal en conexión con amenidades y servicios tales como identificación de llamadas y servicios de directorio.

Socios de Negocio y otros terceros. Al elegir participar en una oferta especial o realizar una transacción presentada por nosotros pero provista por nuestros Socios de Negocio, podremos divulgar PII a tales Socios de Negocio cuando sea relevante. Para más detalles, favor de referirse a la Sección “Cómo compartimos su información”. Las leyes federales le permiten a Liberty divulgar información de identificación personal limitada, incluyendo su nombre, dirección y nivel de servicio, a otras entidades no afiliadas para un “listado de envíos” u otros propósitos que puedan o no relacionarse con los Servicios, a menos que usted objete tal divulgación con anticipación. Cualquier divulgación que hagamos bajo esta excepción no revelará, ni directa ni indirectamente, el grado de su visualización u otro uso del Servicio ni la naturaleza de cualquier transacción que realice a través del sistema de cable tv de Liberty.

Sitios web y servicios de terceros. Ya que no podemos controlar las páginas de Internet ni los servicios de Internet operados por terceros que pueda visitar a través de nuestros Servicios,

recomendamos que revise los términos de servicio y políticas de privacidad de aquellos sitios web y servicios.

Explotación de menores. Las leyes nos obligan a reportar cualquier evidencia que tengamos o de la cual advengamos en conocimiento o relacionada con violaciones a las leyes de explotación de menores.

¿Cómo protegemos la información de identificación personal?

Nos esmeramos en proteger su privacidad y hemos tomado pasos claves para protegerla. Protegemos contra la pérdida, mal uso y alteración de la información de identificación personal que recogemos mediante el uso de las salvaguardias administrativas, técnicas y físicas adecuadas. Sin embargo, no podemos garantizar que estas prácticas impidan todo intento no autorizado de acceder, usar o divulgar información de identificación personal.

¿Por cuánto tiempo guardamos la información de identificación personal?

Liberty puede retener información de identificación personal y otra información en sus registros comerciales mientras usted sea cliente y por un periodo de tiempo luego de que no sea cliente hasta que tal información ya no sea necesaria para propósitos comerciales, contributivos o legales.

Cómo acceder a su información

Puede verificar la exactitud de su información de identificación personal en su cuenta llamando a nuestras oficinas administrativas al (787) 657-3050 y/o enviándonos un mensaje de correo electrónico a servicio@libertypr.com. En la mayoría de los casos, la información de identificación personal contenida en estos registros consiste solamente de información sobre facturación y cuentas. También puede examinar los registros que contienen su información de identificación personal comunicándose con nosotros al número o dirección de correo electrónico anterior y programando una cita. Si desea inspeccionar nuestros registros que contienen su PII, nuestras oficinas están abiertas de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, salvo los días feriados. Si su revisión revela un error en nuestros registros, Liberty lo corregirá. Solo se le permitirá examinar los registros que contengan información de identificación personal sobre su cuenta.

¿Cómo puede comunicarse con nosotros con relación a esta política?

Si tiene cualquier comentario o pregunta respecto a esta Política o si desea pedir acceso a la PII que tenemos acerca de usted, favor de comunicarse con nuestro(a) Oficial de Privacidad en servicio@libertypr.com.

Sus alternativas respecto al uso y a la divulgación de su información

Tiene el derecho de prohibir o limitar ciertos tipos de divulgaciones y mercadeo. Puede comunicarse con nosotros enviando una carta a Liberty Cablevision of Puerto Rico, Dispute and Claims Department, P.O. Box 192296 San Juan, PR 00919-2296 o enviando un correo electrónico a servicio@libertypr.com y solicitar que pongamos su nombre en nuestras listas internas de “no llamar” y “no enviar correo” para no recibir de parte de nosotros, ni en representación nuestra, llamadas telefónicas ni envíos de mercadeo o promociones por correo postal. De igual forma, siempre podrá optar por no recibir correos electrónicos de mercadeo de parte de Liberty seleccionando el enlace disponible en el correo electrónico aplicable y siguiendo las instrucciones que aparecen en el mismo.

También tiene derecho a prohibir o limitar la divulgación de su información de identificación personal para el “listado de envíos” o para otros propósitos según descritos anteriormente. Para restringir tales divulgaciones, puede comunicarse con nosotros a través de servicio@libertypr.com o en la dirección postal que aparece en su estado de cuenta. Favor de incluir su nombre, dirección y

número de cuenta al comunicarse con nosotros para este propósito.

Sus derechos de ejecución

Usted podrá hacer valer las limitaciones impuestas sobre nosotros por las leyes federales con respecto a la recopilación y a la divulgación de su información de identificación personal, por medio de una acción civil bajo las leyes federales, además de otros derechos y remedios que le puedan estar disponibles bajo las leyes federales u otras leyes aplicables.

Aviso especial respecto a la información de red exclusiva del cliente

Si se suscribe a un servicio de Liberty clasificado como un “servicio de telecomunicaciones”, las leyes federales crean protecciones separadas con respecto a la información que se conoce como información de red exclusiva del cliente o “CPNI” por sus siglas en inglés.

La CPNI se refiere a la cantidad, configuración técnica, tipo, destino, localización y cuantía de su uso de un servicio de telecomunicaciones que se nos hace disponible únicamente en virtud de nuestra relación con usted como cliente. La CPNI también incluye información en sus facturas que pertenecen a su servicio telefónico, según descrito en esta Política. La CPNI no incluye información de la lista de suscriptores, tal como su nombre, dirección, número de teléfono u otra información que se haya publicado en cualquier formato de directorio. Algunos ejemplos de la CPNI incluyen información acerca de su servicio telefónico que se encuentra en su factura mensual de teléfono, sus cargos actuales de teléfono, sus registros de facturación de servicio local y de larga distancia, cargos por asistencia a directorios, datos de uso y registros de llamadas.

Al proveer servicios telefónicos, recopilamos información de la lista de suscriptores, que se limita a su nombre, dirección y número de teléfono. También recopilamos información sobre la cantidad, configuración técnica, tipo, destino, localización y cantidad de uso de los servicios telefónicos y la información contenida en su factura de teléfono. Esa información se conoce como información de la propiedad exclusiva del cliente o “CPNI” por sus siglas en inglés. La CPNI no incluye información de la lista de suscriptores por sí. Algunos ejemplos de la CPNI incluyen información que por lo general está disponible en la factura mensual de un cliente: el tipo de línea, características técnicas, la clase de servicio, cargos actuales de teléfono, registros de facturación de servicio local y de larga distancia, datos de uso y patrones de llamadas.

Para su protección, no divulgaremos por teléfono a nadie que nos llame el registro de los detalles de llamadas salvo que provea una contraseña para autenticar su identidad. También requeriremos el uso de una contraseña para acceder a cuentas en donde puede visualizar su CPNI en línea. Utilizaremos, divulgaremos o permitiremos acceso a la CPNI para proveerle los servicios a los cuales se suscriba, incluyendo para uso en directorios; para facturar y cobrar los servicios de comunicaciones; para proteger nuestros derechos o nuestra propiedad; o para proteger a los usuarios u otros operadores o proveedores de servicios del uso o suscripción, de índole fraudulenta, abusiva o ilegal de tales servicios; para proveer servicios de instalación, mantenimiento o reparación de cableado interno; según requerido por ley; o según la autorización expresa del cliente. Aunque las leyes federales nos permiten utilizar la CPNI para ciertos fines de mercadeo, hemos elegido no utilizar tal información para mercadear servicios fuera de la familia de servicios a los que ya está suscrito. Tampoco proveemos ni vendemos su CPNI a ningún tercero para actividades de mercadeo.

Conforme a una orden de la Comisión Federal de Comunicaciones (la “FCC”, por sus siglas en inglés), cierta información relacionada con su uso de nuestro servicio de Internet está sujeta a protecciones adicionales de privacidad y restricciones de uso. En la ausencia de guías específicas de la FCC, tomaremos pasos razonables y de buena fe para proteger dicha información de nuestros clientes

de Internet de acuerdo con los requisitos de la Ley Federal de Comunicaciones, según aplique, y según se describe en el presente aviso.

Versión – junio 2018