

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

**CLARO PANAMÁ, S.A.**, sociedad organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, inscrita a la Ficha 534959, Documento 994855, de la Sección Mercantil del Registro Público, con domicilio social en P.H Oceanía Business Plaza, Torre Mil, Piso 31, Calle Isaac Hanono Missri, Corregimiento de San Francisco, Ciudad de Panamá, Y SUS SUBSIDIARIAS Y/O AFILIADAS en adelante “CLARO”, se compromete a proteger la privacidad de la información de los usuarios (en adelante “USUARIO” o “USUARIOS”) en las páginas de CLARO y a facilitarles la tecnología de desarrollo necesaria para que cuando brinden información a CLARO, puedan disfrutar de los Servicios y de una conexión segura y eficaz. La presente Declaración de Privacidad se aplica a CLARO Y A SUS SUBSIDIARIAS Y/O AFILIADAS y contempla la recopilación y el tratamiento de datos personales y servicios en dichos sitios.

Lea la presente Política de Privacidad de CLARO Y SUS SUBSIDIARIAS Y/O AFILIADAS en su totalidad, pues mediante ésta se explica cómo se utilizarán los datos personales y las medidas que tomamos para garantizar su seguridad y confidencialidad.

### I. INFORMACIÓN GENERAL

Los datos personales del Usuario serán tratados en una base de datos de propiedad de **CLARO PANAMÁ, S.A.**, sociedad organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, inscrita a la Ficha 534959, Documento 994855, de la Sección Mercantil del Registro Público, con domicilio social en P.H Oceanía Business Plaza, Torre Mil, Piso 31, Calle Isaac Hanono Missri, Corregimiento de San Francisco, Ciudad de Panamá.

En la presente Política de Privacidad ciertos conceptos tendrán la definición que a los mismos les asigna la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, sobre Protección de Datos Personales, , (en lo sucesivo referidos en conjunto como la “Ley”), con excepción expresa de aquellos que aquí se definen. Esta Política especifica el tipo de datos que CLARO recolecta y trata, los fines para los cuales lleva a cabo el tratamiento de los mismos, así como los derechos con que cuenta el titular al respecto. Adicionalmente, le informamos que CLARO es una entidad regulada y fiscalizada por entes gubernamentales, por lo que debe cumplir con la obligación de identificar al Usuario y proteger en todo momento sus datos personales.

### II. DEFINICIONES

- **Almacenamiento de datos:** Conservación o custodia de datos en una base de datos establecida en cualquier medio provisto, incluido el de las tecnologías de la información y Comunicación (TICs).
- **Base de datos:** conjunto ordenado de datos de cualquier naturaleza, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización o almacenamiento, que permite relacionar los datos entre sí, así como realizar cualquier tipo de tratamiento de estos por parte de su custodio.
- **Titular de los datos: Persona natural a la que se refieren los datos.** Son aquellas personas físicas que utilizan los servicios que presta CLARO para su uso directo o sus actividades propias.
- **Consentimiento:** Toda manifestación de voluntad expresa, libre, inequívoca, informada y específica que se otorgue por escrito o en medio digital para un fin determinado, mediante la cual el titular de los datos personales o su representante, consienta el tratamiento de sus datos personales.
- **Custodio de la base de datos:** persona que actúa a nombre y por cuenta del Responsable del tratamiento de datos y le compete la custodia y conservación de la base de datos.
- **Cobertura:** Es el ámbito geográfico o segmento de mercado donde pueden ser utilizados los diferentes servicios dentro del territorio de la República de Panamá.
- **Datos personales:** cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable.

- **Deber de confidencialidad:** obligación de los responsables de bases de datos, personal a su cargo de guardar la confidencialidad con ocasión del ejercicio de sus funciones, principalmente cuando se acceda a información sobre datos personales y sensibles.
- **Páginas o sitios web y Apps Claro:** páginas web y aplicaciones que pertenecen a CLARO, así como las puestas a disposición del Usuario para el uso de sus productos y servicios contratados.
- **Producto y/o Servicio CLARO:** productos o servicios cuya comercialización se realice bajo la marca CLARO. En este sentido, bajo la marca CLARO se podrán prestar servicios de telecomunicaciones móviles, fijos, banda ancha y televisión, servicios de valor agregado, servicios de tecnologías de la información, de seguridad y servicios digitales entre otros.
- **Responsable del tratamiento de datos:** persona a la cual le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos y que determina los fines, medios y su alcance.
- **Tratamiento de datos personales:** cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automáticos o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión, distribución o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.

### III. RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES

En algunos sitios Web de CLARO se realiza la recopilación y tratamiento de datos personales. Los datos personales que recopilamos y tratamos, dependiendo el caso, pueden incluir:

- a. Nombres, apellidos, domicilio particular o de trabajo, correo electrónico, número telefónico, número de cédula o identificación, edad, sexo, intereses, preferencias.
- b. Toda aquella información que el Usuario ha proporcionado y/o proporcione a lo largo de la relación contractual o comercial que establezcan;
- c. Aquellos datos propios y relacionados con los servicios que presta CLARO en el cumplimiento de sus obligaciones ya sea con motivo de la prestación de servicios de telecomunicaciones, la comercialización de servicios de larga distancia, servicios adicionales de telecomunicaciones y de información, servicios administrativos y diversos en general (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los “Servicios”);
- d. Información técnica relativa al acceso y/o uso de los Servicios, entre la que se encuentra comprendida el IMEI o número de serie del equipo terminal, así como la fecha, hora y duración de acceso a servicios de transmisión de datos.
- e. Cualesquiera otros datos que se obtengan con motivo de la prestación de los Servicios, por disposición legal, por mandamiento de autoridad competente o a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.
- f. CLARO podría recopilar de forma automática información sobre el hardware y el software de su equipo, la que podrá ser compartida con otros sitios pertenecientes a CLARO y sus subsidiarias y/o afiliadas. Entre los diversos datos que pueden ser recopilados, se encuentran la dirección IP, tipo de explorador, nombres de dominio, tiempo de acceso y direcciones de sitios Web visitados.

### IV. DATOS PROVISTOS POR EL USUARIO

El Usuario se compromete a brindar a CLARO sus datos personales asegurando su veracidad, exactitud y actualidad. CLARO tiene la obligación legal de verificar la autenticidad de los datos personales del Usuario y los documentos aportados al efecto, debiendo en tal caso CLARO requerir el documento original y copia del documento de identificación en óptimo estado de conservación, sea éste la cédula de identidad, pasaporte, carné de residencia, la firma y otros datos que permitan identificar al Usuario, tales como la huella digital o firma electrónica certificada. El uso de documentos falsos o adulterados o de cualquier dato falso o erróneo respecto a la identidad del Usuario, incluyendo la usurpación o suplantación de identidad constituye delito y está sujeto, entre otras, a sanciones penales.

La recolección de datos que realiza CLARO es de buena fe y por tal motivo presume que los mismos son verídicos, correctos, completos e identifican al titular que los suministra y/o provee, por lo que es responsabilidad del Usuario que los datos que éste le proporcione a CLARO cumplan con tales características y se actualicen en la medida que se requiera. CLARO se reserva el derecho de ejercer las acciones que considere pertinentes en caso de falsedad de datos.

## **V. FINALIDAD DE TRATAMIENTO**

CLARO trata los datos personales del Usuario con todas o alguna de estas finalidades, dependiendo del Servicio contratado o a contratar, los requerimientos del Usuario y de la interacción del Usuario en las Páginas o sitios web y Apps Claro:

- a. Establecer y mantener relaciones contractuales con el Usuario y prestar los servicios contratados, incluyendo prestar los servicios de mantenimiento y reparación asociados.
- b. Analizar, en cualquier momento, el historial crediticio del Usuario a efectos de evaluar la capacidad de pago del Usuario.
- c. Verificar la identidad del Usuario y comprobar la veracidad, exactitud y actualidad de los datos.
- d. Emitir la factura, controlar los consumos y realizar gestiones de cobro tanto judiciales como extrajudiciales.
- e. Controlar la calidad de los servicios, verificar la satisfacción del Usuario y acreditar los contenidos de las comunicaciones con CLARO, realizadas por cualquier medio, incluyendo el teléfono, SMS (mensajes de texto), o correo electrónico. A tal efecto CLARO podrá grabar y almacenar las comunicaciones en el caso, informando previamente al Usuario de este hecho
- f. Tramitar, en los casos de portación del número, el proceso de Portabilidad Numérica, proceso que implica la conclusión de la relación con su operador actual en el momento en que la Portabilidad se haga efectiva. Lo anterior no lo exime de las obligaciones económicas adquiridas con su operador.
- g. Mantener el registro de Usuarios y desarrollar las actividades de la compañía, sea por cuenta propia o de terceros contratados al efecto.
- h. Administrar el Servicio que ofrece a sus Usuarios, mantener la calidad de dicho Servicio y obtener estadísticas genéricas relativas al uso de los sitios Web de CLARO y sus subsidiarias y/o afiliadas.
- i. Tratar los datos de tráfico, localización, consumo, y otros datos derivados de los servicios utilizados por el Usuario prestados por CLARO o a través de la red de CLARO, de forma anónima, y de transmitir esos datos anónimos a terceros y a tal fin grabar y almacenar las comunicaciones en el caso de las llamadas telefónicas que llegaren a realizarse.
- j. Enviar cualquier información promocional o con fines de venta directa respecto de servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que ofrece CLARO o terceros asociados, a través de correo electrónico, SMS, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas o cualquier otro medio. CLARO da seguimiento a los sitios y páginas Web visitados por sus Usuarios para determinar cuáles son los sitios y servicios de CLARO más populares, con el objeto de enviar a los Usuarios de CLARO información y publicidad en forma personalizada, en función de sus intereses específicos. En determinadas ocasiones CLARO podrá contactar a los Usuarios en nombre de ciertos sitios Web relacionados con CLARO para informarles sobre el lanzamiento de ofertas que pudieran ser de su interés.
- k. Cumplir con obligaciones legales.

## **VI. TRANSFERENCIA DE DATOS**

CLARO no vende ni comercializa de ningún modo los datos personales del Usuario.

CLARO para el cumplimiento de sus funciones relacionadas con los Servicios, realiza la gestión de algunas de las funciones con terceros que son proveedores de servicios (tales como intermediarios tecnológicos, agencias de cobro, distribuidores, call center, servicio técnico, agencias de provisión de datos crediticios, verificadores de datos, auditores, etc.) situados dentro y fuera del país y que, en todo caso, garantizan un nivel adecuado de protección de los datos personales y con quienes se suscriben acuerdos que garantizan la protección de los datos personales, la eliminación de los mismos al finalizar el plazo de prestación del servicio, así como el cumplimiento de la Ley. También pueden acceder y tratar los datos personales del Usuario empresas parte del mismo grupo económico de CLARO.

El Usuario autoriza expresamente a transferir los datos dentro del mismo grupo económico y a terceros proveedores de servicios, tanto en el país como en el extranjero.

CLARO podrá poner ciertos datos a disposición de sitios relacionados con CLARO para facilitar la elaboración de análisis estadísticos, para el envío de correo electrónico o Newsletter.

CLARO resguarda la confidencialidad de los datos personales, sin embargo, deberá transferir los mismos cuando (a) la información es requerida por autoridades judiciales o administrativas competentes, en tal situación CLARO se encuentra en obligación legal de cumplir con los requerimientos de estos entes; (b) sea indispensable para proteger y defender los derechos de CLARO y, del sitio o de los Usuarios y (c) en circunstancias excepcionales para proteger la seguridad personal de los Usuarios.

## **VII. CONSECUENCIAS DE NO BRINDAR LOS DATOS**

Si el Usuario no provee los datos requeridos o revoca el consentimiento para el tratamiento de los mismos, CLARO no podrá prestar adecuadamente los Servicios requeridos por el Usuario. Así mismo el Usuario comprende y acepta que, si llegara a contactar a CLARO sea por teléfono, presencialmente en cualquier Centro de Atención al Cliente (CAC), o mediante su sitio web, si no proporciona los datos requeridos, CLARO no podrá responder a sus solicitudes.

## **VIII. DERECHOS DEL USUARIO**

En CLARO estamos comprometidos con la protección de los datos personales del Usuario y velamos por el derecho de los Usuarios a la autodeterminación informativa, por lo que si tiene alguna duda o desea ejercer los derechos ARCO ( acceso, rectificación, cancelación, oposición y/o portabilidad), por favor dirijase al Centro de Atención al Cliente más cercano, a través de nuestras redes sociales Whatsapp 6179-9999, Call Center al \*611 o al 800-9100, Instagram @ClaroPanama y por el correo electrónico [atencionalcliente@claro.com.pa](mailto:atencionalcliente@claro.com.pa)

## **IX. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

CLARO protege los datos personales de sus Usuarios, por lo que utiliza procedimientos físicos, electrónicos y de gestión para evitar el acceso, uso o divulgación no autorizada de los mismos. Cuando el Usuario proporciona datos personales a través de Internet, CLARO utiliza encriptación SSL. Si bien existe un esfuerzo para proteger los datos personales, no se puede asegurar la seguridad de la información que los usuarios de CLARO proporcionan a través de una conexión de Internet no segura. Por este motivo, se les recomienda que tomen todas las medidas necesarias para proteger sus datos cuando utiliza Internet.

Asimismo, sea consciente de los ataques de "phishing", a través de los cuales se intenta robar información de los Usuarios. Los "phishers" utilizan correos electrónicos para llevar al Usuario a sitios web falsos, diseñados para engañar al destinatario y que éste proporcione datos personales muy importantes, tal como números de tarjeta de crédito, nombre de usuario de una cuenta, contraseñas y números de identificación personal. CLARO nunca le enviará un correo electrónico, pidiéndole que proporcione o confirme este tipo de datos. Si recibe una comunicación como las mencionadas, por favor dirijase al Centro de Atención al Cliente más cercano, a través de nuestras redes sociales Whatsapp 6179-9999, Call Center al \*611 o al 800-9100, Instagram @ClaroPanama y por el correo electrónico [atencionalcliente@claro.com.pa](mailto:atencionalcliente@claro.com.pa) y bórrrela inmediatamente de su ordenador.

## **X. USO DE COOKIES**

CLARO puede utilizar "cookies" para facilitar la personalización de la experiencia en línea del Usuario. Una cookie es un archivo de texto situado por un servidor de páginas Web en el disco duro. Las cookies no se pueden utilizar para ejecutar programas o transmitir virus al equipo del Usuario; únicamente se asignan al Usuario y sólo puede leerlos un servidor Web que pertenezca al dominio que lo emitió. Una de las principales funciones de las cookies es el ahorro de tiempo. Las cookies se encargan de informar al servidor Web que el Usuario ha vuelto a una página determinada. El Usuario podrá aceptar o rechazar las cookies. La mayor parte de los exploradores Web aceptan automáticamente las cookies. No obstante, lo anterior, el Usuario puede modificar el explorador para rechazarlos. Si este es el caso, probablemente el Usuario no pueda hacer uso de todas las características interactivas de los servicios que CLARO puede ofrecer.



## **XI. AUTORIZACIÓN Y ACEPTACIÓN**

En virtud de la información provista por el Usuario y a partir de la presente Política de Privacidad, el Usuario consiente de modo expreso, libre, inequívoco, informado y específico, el tratamiento de sus datos personales, sea por medios manuales, mecánicos y/o automatizados, incluyendo la posible transferencia y/o comunicación de los mismos a terceros ubicados tanto en el país como en el extranjero. En virtud de lo anterior el Usuario certifica que comprende y acepta los términos establecidos en el presente documento de autorización para el tratamiento de sus datos personales.

## **XII. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

CLARO expresamente se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de modificar, agregar o eliminar en cualquier momento parte de las presentes políticas, independientemente de las razones que la motiven. En tal caso, las modificaciones que en su caso se efectúen se harán del conocimiento de los Usuarios en las páginas y sitios Web de CLARO y se indicará en la parte superior del sitio Web la fecha de la última versión de estas políticas. En la medida que el Usuario no solicite, en los términos antes mencionados, la cancelación y/u oposición de sus datos personales y continúe accediendo y/o utilizando, parcial o totalmente, los Servicios, implicará que ha aceptado y consentido tales cambios y/o modificaciones.

Se advierte que en nuestros productos y/o servicios pueden encontrarse enlaces a sitios web, links, aplicaciones que utilicen las plataformas de CLARO y servicios de otras empresas que cuentan con sus propias políticas o avisos de privacidad, las cuales le sugerimos se consulten con la finalidad de tener conocimiento de las mismas.

