

# Política de Privacidad

## Identidad y domicilio del Responsable

**CLARO ARGENTINA** (Grupo compuesto por las sociedades AMX ARGENTINA SA CUIT: 30-66328849-7 prestadora de servicios de telecomunicaciones móviles; TELMEX ARGENTINA S.A. CUIT: 33-69509841-9 prestadora de servicios de telecomunicaciones fijas; y OPM ARGENTINA SA CUIT: 30-68074306-8 prestadora de servicios de billetera virtual y tecnología financiera), con domicilio en Avenida de Mayo 878, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina por medio del presente aviso de privacidad y a través de sus políticas internas realiza un cumplimiento exhaustivo de las Leyes N° 25326 y 26951 y todas las relacionadas a Protección de datos personales.

La presente política de privacidad (en adelante la “Política y/o El Aviso”) está destinada a ayudarte a entender qué datos recopilamos, por qué los recopilamos y qué hacemos con ellos. Esto es importante; esperamos te tomes tu tiempo para leerlo con cuidado.

En la presente Política se explica:

- Qué información recopilamos y por qué la recopilamos.
- Cómo usamos esa información.
- Las opciones que ofrecemos, incluido el modo de acceder y actualizar la información.

## Categorías de datos personales sujetos a tratamiento.

Para la prestación de nuestros Servicios, y para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente Aviso de Privacidad, es necesario que CLARO trate **Datos personales consecuencia de los Servicios**:

CLARO dará tratamiento a las siguientes categorías de datos personales: datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos patrimoniales y/o financieros, datos fiscales, datos demográficos, datos de ubicación de su dispositivo, datos de red y tráfico y, datos sobre sus preferencias.

## Descripción de los Servicios.

CLARO tratará la información antes señalada que proporciones voluntariamente, de manera directa o por cualquier medio de contacto y/o foro público de conexión en línea que estén relacionados con:

(i) Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, complementarios, disponibles, de terceros, incluyendo sin limitar la prestación del servicio de telefonía local fija y móvil, usuario móvil visitante, de datos, de acceso a Internet, de Radiodifusión, servicios adicionales de telecomunicaciones y de valor agregado, servicios administrativos, servicios relacionados con seguros de cualquier tipo y/o garantía extendida y diversos en general (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los “Servicios”),

(ii) 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, y

(iii) cualesquiera otros datos que se recaben de tiempo en tiempo con motivo de la prestación de los Servicios.

#### **Acerca del no tratamiento de Datos Personales Sensibles:**

Actualmente CLARO no realiza el tratamiento de ningún tipo de datos sensibles, pero a futuro si los servicios o productos lo requirieran podrá tratar datos biométricos referentes a tus huellas dactilares, de reconocimiento facial o aquellos que las nuevas tecnologías dispongan con la finalidad de identificarte y acreditar tu identidad para la provisión de los Servicios y futuras operaciones que realices ante CLARO.

#### **Fuentes indirectas de obtención de datos personales.**

En aquellos casos en los que CLARO cuente con una base de legitimación, podrá obtener información vinculada a vos a través de las siguientes fuentes:

- (i) comunicaciones de datos personales por parte de empresas afiliadas (Para efectos del presente Aviso de Privacidad, afiliada significa respecto de una empresa determinada cualquier otra empresa que, directa o indirectamente, a través de uno o más intermediarios tiene el control, es controlada o se encuentra bajo el control común de la empresa especificada), subsidiarias y/ o entidades controladoras de CLARO (“Empresas del Grupo”);
- (ii) cuando terceros con los que CLARO tenga celebrados acuerdos comerciales le proporcionen información relacionada con vos, incluyendo sociedades de información crediticia; y
- (iii) cuando la información provenga de fuentes de acceso público.

La obtención de información a través de las fuentes de obtención antes mencionadas nos ayuda a la mejora de los Servicios que le prestamos, así como para cumplir con las finalidades primarias y secundarias informadas en el presente Aviso de Privacidad.

#### **Datos personales de terceros y menores de edad.**

CLARO podrá dar tratamiento a datos personales de identificación y contacto de terceros cuando vos nos proporciones esta información para que dichos terceros sean contactados en su calidad de referencias personales para fines de cobranza y/o para realizar investigaciones y monitoreo periódicos respecto de su historial crediticio, así como para validar la información proporcionada por vos. Al proporcionar esta información reconoces haber informado a dichos terceros sobre el uso de sus datos y haber obtenido de forma previa el consentimiento de estos últimos para que CLARO pueda tratarlos para los fines antes señalados.

CLARO no recaba información directamente de menores de edad por lo que, de ser necesario, dicha información deberá ser proporcionada, en su caso, por el padre, tutor y/o persona con patria potestad. En aquellos casos en los que CLARO identifique que un menor de edad ha proporcionado su información personal sin el consentimiento de la persona que ejerce su patria potestad, CLARO procederá a la cancelación de dicha información.

### **Finalidades primarias del tratamiento.**

CLARO tratará los datos personales descritos en el presente Aviso para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los Servicios que incluyen las siguientes finalidades:

- Acreditar y verificar tu identidad conforme a nuestros procedimientos y políticas, incluyendo la verificación de los datos de tu DNI y similitud de la fotografía y huellas dactilares de tu DNI ante RENAPER.
- Promover y prestar los servicios contratados,
- Mejorar los servicios y tu experiencia como usuario,
- Elaborar análisis, estadísticas e investigaciones relacionadas con comportamientos de consumo,
- Ofrecer nuevos servicios y productos,
- CLARO te podrá contactar 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 y gestión de los Servicios, así como para informarte sobre cualquier beneficio al que pudieras acceder como consecuencia de los mismos. Asimismo, te contactará a vos y a tus contactos y/o referencias para validar la calidad de la información proporcionada y/o realizar gestiones de cobranzas.
- Elaborar análisis y estudios relacionados con tu comportamiento de consumo, así como investigaciones y monitoreo periódicos sobre tu comportamiento crediticio, incluyendo proporcionar información a las sociedades de información crediticia correspondientes.
- Realizar actividades de facturación y procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados por CLARO, relacionadas con el uso de los Servicios y/o de bienes y/o servicios proporcionados por terceros.
- Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el alta y/o baja y/o cambio y/o portabilidad de Servicios, equipos y planes conforme a los términos de uso de los Servicios.
- Gestión y oferta de bienes y/o servicios y/o aplicaciones propias y/o de terceros y/o Empresas del Grupo.
- Realizar reportes, predicciones y análisis en relación con el uso y calidad de los Servicios.
- Atender y dar seguimiento a investigaciones y revisiones de quejas y/o reclamos relacionados con la detección, prevención y combate de conductas que pudieran contravenir lo dispuesto en la normatividad aplicable y/o con los Servicios que ofrecemos.
- Dar cumplimiento a la obligación de cooperación con instancias de seguridad y justicia en términos de lo dispuesto por la normativa aplicable, así como a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.
- Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones o cualquier otra normativa sectorial resulte de aplicación.

### **Finalidades secundarias del tratamiento.**

CLARO tratará tus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias que se mencionan a continuación:

- Informarte del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de CLARO de acuerdo con sus intereses, así como de otras Empresas del Grupo y/o socios comerciales incluyendo llamadas telefónicas el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos;
- Generar y llevar a cabo procedimientos de disociación para generar audiencias segregadas para que terceros, socios comerciales y/o Empresas del Grupo le ofrezcan productos y servicios, como así también para que puedan compartirlos a sus Socios Comerciales y/o Terceros con el fin de recibir ofertas y publicidades de productos y/o servicios que sean de mi interés y que se ajusten a mis necesidades y hábitos de consumo. En este sentido, Claro realizará tratamientos de técnicas de análisis masivo de datos para actividades de perfilamiento a partir de combinar información facilitada por vos, la obtenida de fuentes de acceso público, incluyendo redes sociales, y aquella información que se pueda inferir u obtener como resultado de la aplicación de diversas tecnologías de análisis de datos. Lo anterior para contactarte y enviarte información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideramos puede resultar de tu interés;
- Generar perfiles y hábitos de consumo para que nuestros socios comerciales puedan contactarte y enviarte información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren de tu interés y/o para que puedan valorar, conforme a sus procedimientos internos, si vos es susceptible de obtener el servicio que hubiere solicitado ante dicho tercero;
- Realizar validaciones de tu identidad en servicios de Claro, de sus Socios Comerciales y/o Terceros con los que contrates, con el objeto adicional de permitirte gestionar tales servicios en tu carácter de usuario.

Si no deseas que CLARO trate tus datos personales para alguna de las finalidades descritas en este apartado, podrás enviar un correo electrónico a [611@claro.com.ar](mailto:611@claro.com.ar) en cualquier momento.

Es importante que tengas presente que, en caso de otorgar tu consentimiento, este seguirá siendo válido incluso cuando hubiere terminado la relación jurídica entre CLARO y vos, lo que significa que CLARO podrá seguir tratando tus datos personales necesarios para cumplir con las presentes finalidades primarias y secundarias.

#### **Transferencias.**

##### **No sujetas al consentimiento**

CLARO podrá transferir tus datos personales tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir tu consentimiento en los siguientes supuestos:

- Autoridades competentes y terceros en los casos legalmente previstos.
- Al RENAPER para fines de validación y autenticación de su identidad, conforme a las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.
- Sociedades de información crediticia, afianzadoras y aseguradoras para garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas derivadas de los Servicios.

- A las Empresas del Grupo para que éstas te puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con CLARO o de manera independiente. Te informamos que las Empresas del Grupo operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes.
- A terceros que autorices para que se te proporcione información relacionada con los Servicios.

### **Obtención de tu consentimiento**

En todos los casos CLARO te solicitará tu consentimiento para tratar tus datos y al brindarlos aceptas que CLARO podrá transferir tus datos personales a socios comerciales y/o terceros, incluyendo instituciones bancarias para que estas puedan contactarte y ofrecerte bienes y/o servicios que resulten de tu interés, o bien, para que puedan determinar si pudieras estar sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.

Si no deseas que CLARO lleve a cabo la transferencia de referencia, podrás enviar un correo electrónico al [611@claro.com.ar](mailto:611@claro.com.ar) en cualquier momento.

### **Medio y procedimiento para ejercer los derechos de Acceso, rectificación, actualización o supresión de tus datos personales.**

Vos o tu representante legal podrán ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, actualización o supresión, así como revocar tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales enviando un correo electrónico al [611@claro.com.ar](mailto:611@claro.com.ar) donde se le atenderá en tiempo y forma.

Tu petición deberá ser realizada a través del **Formulario de Acceso, rectificación, actualización o supresión de tus datos personales** (en lo sucesivo el "Formulario") que se encuentra a su disposición en la página web <https://www.CLARO.com/aviso-de-privacidad> y contiene todos los elementos para poder atender tu solicitud conforme a la normativa aplicable en la República Argentina. Para que CLARO pueda darle seguimiento a tu solicitud, deberás acreditar correctamente tu identidad para lo que es necesario que completes todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañes con copia de tu DNI.

En caso de que la información proporcionada en el Formulario sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación de identidad correspondientes, CLARO, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirte que aportes los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Contarás con cinco (5) días para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo hayas recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

CLARO te comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud o desde la fecha en que hayas presentado los documentos faltantes que CLARO te haya solicitado. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en el Formulario.

### **Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales.**

Podrás limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando tu solicitud a CLARO a la dirección [611@claro.com.ar](mailto:611@claro.com.ar). Los requisitos para acreditar tu identidad, así como el procedimiento para atender tu solicitud se registrarán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, CLARO lo registrará en el listado de exclusión propio con el objeto de que dejes de recibir nuestras promociones.

#### **Cookies y/o web beacons.**

Te informamos que en nuestros sitios de internet y aplicaciones podemos hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo que nos permiten cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad. Todos nuestros sitios cuentan con una política de cookies aplicable.

#### **AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA. DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES. INAI.**

En caso de considerarlo necesario, te informamos que tenes el derecho de acudir ante la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA (Autoridad de aplicación) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de tus datos personales por parte de CLARO.

“El titular de los datos personales tienen la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 14 , inc. 3 de la ley 25.326. Asimismo, el titular podrá solicitar el retiro o bloqueo, total o parcial, de su nombre de la base de datos (art. 27 ley 25.326 y Decreto 1558/2001). A pedido del interesado, se le informará el nombre del responsable o usuario del banco de datos que proveyó la información. LA AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA, Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales. Para contactarlos podrás dirigirte a Sarmiento 1118, piso 5° de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C1041AAX) o por teléfono al 53004000 int. 76706/24/23/42. Vía Internet en [www.jus.gov.ar/datospersonales](http://www.jus.gov.ar/datospersonales) - [infodnmdp@jus.gov.ar](mailto:infodnmdp@jus.gov.ar)”.

#### **Cambios al presente Aviso de Privacidad.**

CLARO se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, CLARO mantendrá su Aviso de Privacidad Integral vigente en el sitio web <https://www.CLARO.com/aviso-de-privacidad>

Te recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarte si ocurre algún cambio al presente.

#### **Seguridad de la información**

Nos esforzamos en proteger a **CLARO** y a nuestros usuarios del acceso no autorizado o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que poseemos. En particular:

- Encriptamos muchos de nuestros servicios usando SSL.
- Ofrecemos la verificación en dos pasos cuando accede a tu cuenta de **MI CLARO**.

- Revisamos nuestras prácticas de recopilación, almacenamiento y procesamiento de información, incluidas nuestras medidas de seguridad física, para protegernos frente al acceso no autorizado a los sistemas.
- Restringimos el acceso a la información personal a los empleados, contratistas y agentes de **CLARO** que necesiten conocer tal información para procesarla por nosotros, y que estén sujetos a estrictas obligaciones contractuales de confidencialidad y puedan ser sancionados o despedidos si no cumplen con estas obligaciones.