

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

En Mundo, la protección de tu información personal es una prioridad fundamental.

En esta Política de Privacidad te explicamos cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos tu información de carácter personal a raíz de la contratación y uso que haces de nuestros productos, servicios y/o de nuestro Sitio Web. Por esta razón, nos comprometemos a salvaguardar tus datos personales y a cumplir estrictamente con la legislación vigente en Chile en materia de privacidad. Entendemos por datos personales toda información sobre una persona física identificada o identificable. A través de la presente política, buscamos informarte de manera clara y transparente sobre las posibles formas en que podríamos utilizar tus datos personales, asegurándonos de que estés siempre al tanto de cómo los manejamos.

1. ¿Quiénes somos?

Somos Pácifico Cable SpA., sociedad del giro de telecomunicaciones, Rol Único Tributario N°96.722.400-6 (“Mundo”), domiciliada en Avenida Alonso de Cordova 3788, piso 6, comuna de Vitacura, ciudad de Santiago, Región Metropolitana de Chile.

En MUNDO, nos comprometemos a la protección de tus datos personales, adhiriéndonos estrictamente tanto a la legislación vigente en Chile en materia de privacidad como a las disposiciones establecidas en la presente Política.

Ten en cuenta que en esta Política de Privacidad:

- Nosotros/nuestro significa Mundo;
- Tercero: significa una tercera persona o entidad distinta de ti y de Mundo;
- Dato personal: toda información relativa a una persona natural identificada o identificable.
- Dato sensible: por ejemplo, huella dactilar o reconocimiento facial usados en verificación biométrica (art. 2 n° 4 Ley 19.628).
- Titular: la persona a quien se refieren los datos.
- Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales.

¿Cómo contactarnos?

Valoramos enormemente tu opinión. Por ello, si surge alguna consulta o inquietud respecto a nuestra Política de Privacidad, no dudes en comunicarte con nosotros a través de la siguiente dirección de correo electrónico: ciberseguridad@mundotelecomunicaciones.cl y legal@mundotelecomunicaciones.cl

Nuestro Call Center para atención al cliente es 600 9100 100. Asimismo, a través de nuestro Sitio Web se recogen distintos canales de contacto que ponemos a tu disposición.

Objetivos

La transparencia y el respeto por tu privacidad son pilares esenciales para nosotros. Por este motivo, deseamos informarte detalladamente sobre las posibles formas en que podríamos utilizar tus datos personales, brindándote así la información necesaria para que puedas tomar decisiones informadas. Te invitamos a dedicar unos minutos a la lectura de la presente Política de Privacidad para comprender plenamente nuestras prácticas.

El principal objetivo de nuestra Política de Privacidad es garantizar el total cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y privacidad y la seguridad en el tratamiento de tus datos personales.

Recopilación de Datos Personales

Recopilamos las siguientes categorías de datos personales:

Información de Identificación: Esto incluye su nombre completo, RUT (Rol Único Tributario) y fecha de nacimiento.

Información de Contacto: Recopilamos su dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono.

Datos Relacionados con el Servicio: Esto abarca su número de abonado, el ICCID de su tarjeta SIM, la dirección de instalación de nuestros servicios, su historial de consumo y tráfico de datos, así como información de geolocalización.

Datos Biométricos: Para los procesos de contratación o portabilidad, y en cumplimiento con la Resolución Exenta 566/2024, podemos requerir datos biométricos como su huella dactilar y reconocimiento facial.

Datos Técnicos y de Navegación: Recopilamos información a través de cookies, identificadores únicos de dispositivo y herramientas de analítica para comprender el uso de nuestros servicios.

Nuestros servicios no se dirigen a menores de 14 años. No recopilamos deliberadamente datos de menores sin el consentimiento de su representante legal.

2 Principios de la política.

En MUNDO, los pilares fundamentales que inspiran y rigen nuestra Política de Privacidad, y que a su vez sustentan el tratamiento de los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios, son los siguientes:

- **Principio de Legalidad o Licitud:** El tratamiento de datos personales sólo puede efectuarse cuando existe autorización legal o consentimiento del titular.
- **Principio de Finalidad:** Los datos personales deben ser recolectados con fines específicos, explícitos y lícitos. El tratamiento de los datos personales se limitará al cumplimiento de estos fines.
- **Principio de Proporcionalidad:** Los datos personales deben ser recolectados y tratados solo en la medida que resulten necesarios en relación con los fines del tratamiento.
- **Principio de Minimización de datos:** La empresa se compromete a recoger solo los datos que sean estrictamente necesarios para la finalidad de su tratamiento, evitando recolectar datos innecesarios, excesivos o inespecíficos. Esta obligación se aplicará a la cantidad de datos personales recogidos, a la extensión de su tratamiento, a su plazo de conservación y a su accesibilidad.
- **Principio de Temporalidad:** Los datos personales se deben conservar durante el tiempo necesario, considerando la finalidad o alguna exigencia legal.
- **Principio de Calidad:** El dato personal debe ser exacto, completo, actualizado y responder con veracidad a la situación real de su titular y en relación con los fines del tratamiento.
- **Principio de Responsabilidad:** Mundo Al momento de realizar el tratamiento de los datos personales de sus clientes, es legalmente responsable del cumplimiento de los principios, obligaciones y deberes de conformidad a la ley.
- **Principio de Seguridad:** Mundo en el tratamiento de datos personales de sus clientes debe realizar mediante el uso de herramientas tecnológicas que cuenten con medidas de seguridad adecuadas y suficientes, con el fin de evitar el tratamiento no autorizado de datos, y prevenir

su pérdida, deterioro, filtración o destrucción, bajo una debida organización de gestión de riesgos.

- **Principio de Confidencialidad:** Mundo se obliga a guardar reserva y confidencialidad de los datos personales. En este sentido, Mundo establece controles y medidas adecuadas para preservar el secreto o confidencialidad, medida que subsiste aún después de concluida la relación con el titular.

- **Principio de transparencia e información:** Las políticas y las prácticas sobre el tratamiento de los datos personales estarán permanentemente accesibles y a disposición de cualquier interesado de manera precisa, clara, inequívoca y gratuita.

- **Principio de Lealtad:** En Mundo, la recopilación de tus datos personales se realizará siempre a través de medios legítimos, leales y transparentes, asegurando que su uso nunca sea inesperado. Este compromiso ético con la privacidad va más allá de lo exigido por la legislación vigente.

3 Responsable del tratamiento.

De acuerdo con la legislación vigente en Chile, se considera responsable del tratamiento de tus datos personales a la persona natural o jurídica, ya sea pública o privada, que determina los propósitos y los métodos para llevar a cabo dicho tratamiento. En el caso de MUNDO, el responsable del tratamiento de tus datos personales es Pácifico cable SpA., ya individualizado.

4 Compromiso en el tratamiento y cuidado de datos personales.

MUNDO, a través de esta Política de Privacidad, informa a sus clientes, usuarios y proveedores sobre las modalidades de tratamiento y las medidas de protección que aplicará a sus datos personales. En coherencia con lo anterior, MUNDO asume los siguientes compromisos y responsabilidades:

MUNDO sólo tratará aquellos datos personales que sus clientes y/o usuarios hayan proporcionado de manera voluntaria a través de su sitio web www.tumundo.cl o de su sucursal virtual, a la cual sólo tiene acceso el usuario mediante contraseña personal.

Los datos personales entregados voluntariamente por sus clientes y/o usuarios deben ser correctos, veraces, exactos y completos, manteniéndose actualizados según los propósitos para los que fueron recabados y durante el tiempo necesario para cumplir dichos propósitos. Asimismo, MUNDO se obliga a custodiar y mantener la confidencialidad de estos datos, y a actualizarlos cuando el titular lo solicite o cuando MUNDO detecte alguna inexactitud. Siempre que sea factible y no exista una obligación legal o un mandato expreso de la autoridad competente para identificar a los titulares de los datos, implementaremos técnicas adicionales de protección de la información, como la anonimización de los datos personales, con el fin de minimizar el riesgo de un tratamiento no autorizado. Estos datos anonimizados no permiten la identificación de clientes individuales.

5 Tratamiento de Datos por MUNDO: Uso, Método y Objetivos.

MUNDO podrá tratar los datos de sus clientes y/o usuarios con el objetivo principal de suministrar los productos y servicios solicitados, optimizar nuestras plataformas y servicios, personalizar la experiencia de uso de nuestro sitio web y servicios, proporcionar información acerca de nuevos productos, servicios, ofertas y programas de beneficios, o bien para fines meramente estadísticos. MUNDO se esforzará por asegurar que los datos recopilados sean exclusivamente aquellos necesarios para cumplir con estas finalidades, y pondrá a disposición de sus clientes y/o usuarios las herramientas que les permitan garantizar la exactitud y

pertinencia de su información. Todo lo anterior se realizará sin perjuicio del derecho que asiste a los Usuarios y/o Clientes para solicitar la suspensión de comunicaciones publicitarias, conforme a lo establecido en la legislación vigente sobre protección de los derechos de los consumidores.

Entre los datos que MUNDO podrá tratar se incluye la información asociada a la cuenta de usuario, detalles sobre el dispositivo utilizado para acceder al sitio, la dirección IP del usuario, y aquella información obtenida a través del uso de cookies u otras herramientas de análisis, entre otros.

A continuación, presentamos un resumen con los datos que podríamos solicitar y los propósitos para los cuales son tratados:

a. Para la prestación y mejora de nuestros servicios:

- **Cumplimiento contractual y facturación:** Para poder brindarte nuestros servicios de conectividad y acceso a internet, así como para facturarlos correctamente, registramos información sobre tus llamadas, mensajes de texto (SMS), navegación y uso de datos. Esta información también nos permitirá atender tus consultas y reclamos de manera personalizada, además de monitorear la calidad de nuestros servicios.

- **Optimización y calidad del servicio:** Analizamos el uso general de nuestras redes para mejorar la eficiencia y calidad de los productos y servicios que te ofrecemos, buscando así una mejor experiencia como cliente.

b. Para enviarte información comercial y promociones:

- **Información sobre nuestros productos y servicios:** Podremos enviarte comunicaciones comerciales, tanto generales como personalizadas según tus intereses, sobre productos y servicios de Mundo o de terceros. Queremos asegurarte que no compartiremos tu información personal con otras empresas para fines distintos a los que nos hayas autorizado. Nuestros clientes pueden solicitar que no se les envíen comunicaciones de este tipo en la plataforma “No molestar” de SERNAC.

- **Colaboración con empresas de marketing:** Para poder enviarte estas comunicaciones, podríamos trabajar con empresas externas de marketing o publicidad, quienes sólo utilizarán tus datos en nombre de Mundo y para este propósito específico.

- **Tu control sobre las comunicaciones:** Siempre tendrás la opción de dejar de recibir nuestras comunicaciones comerciales siguiendo las instrucciones que incluiremos en cada mensaje. Ten en cuenta que esta solicitud de suspensión sólo se aplicará al medio por el cual recibiste la comunicación.

- **Interacciones directas con terceros:** Si decides entregar tus datos personales directamente a otra empresa (por ejemplo, al contratar sus servicios), ellos serán responsables del uso de esa información, incluso si recibiste una comunicación comercial de ellos a través nuestro.

c. Cómo mejoramos tu experiencia y para qué más usamos tus datos:

- **Análisis de datos (con y sin datos personales):** Utilizamos diversos datos, tanto personales como no, para identificar patrones y tendencias que nos ayuden a entender cómo utilizas nuestros servicios. Siempre protegemos tu privacidad y seguridad al realizar estos análisis. Cuando es necesario, aplicamos técnicas para que la información analizada no pueda identificar a personas específicas. Esto nos permite:

- * Entender mejor tus preferencias y cómo usas nuestra red, productos y servicios a través de estudios de mercado y estadísticas.

- * Crear campañas de marketing más relevantes y personalizadas.

- * Detectar fraudes y mantener seguras nuestras redes y servicios.

- * Compartir informes estadísticos agregados (sin identificar personas) con

otras organizaciones públicas o privadas.

- **Uso de cookies:** Utilizamos cookies para: (i) recordar tus preferencias y personalizar tu experiencia al usar nuestros servicios; y (ii) rastrear tu actividad en línea para que otras empresas puedan mostrarte publicidad. Esta información de cookies podría compartirse con otras organizaciones. Puedes conocer más detalles en nuestra Política de Cookies, en la página web <https://www.tumundo.cl/terminos-y-regulaciones/>.

- **Compartiendo tus datos cuando es necesario:** Para poder ofrecerte nuestros servicios o para los fines que te hemos explicado, a veces necesitamos compartir tus datos con otras empresas dentro y fuera del país. En estos casos, tus datos podrían ser entregados a:

- * Empresas que forman parte del mismo grupo empresarial que Mundo.
- * Empresas que nos ayudan a prestar servicios (proveedores y socios comerciales).
- * Organismos del gobierno cuando la ley lo exige.

Antes de compartir tus datos con alguien más, tomaremos las medidas necesarias para protegerlos de acuerdo con las leyes aplicables.

6 Almacenamiento.

Te daremos una clave secreta para que puedas entrar a tu espacio privado de Mundo desde nuestra página web. Ahí podrás pedir servicios, pagar tus cuentas, ver tus boletas e informarte sobre nuestros planes y equipos, entre otras cosas.

Esta clave es solo para ti, así que cuídala mucho y no la compartas con nadie. Tú eres el único responsable de cómo la uses.

En Mundo nos preocupamos mucho por proteger tu información. Usamos sistemas de seguridad de primera clase, como en otros países, para que nadie entre sin permiso y tus datos estén seguros, disponibles y no se pierdan.

Además de tener sistemas seguros, nos aseguramos de que tus datos sean correctos y los usamos de manera responsable, respetando siempre tu privacidad y tus derechos.

7 Tiempo de almacenamiento.

Conservaremos tus datos personales únicamente durante el tiempo que sea necesario para poder entregarte nuestros servicios, realizar el cobro correspondiente y emitir la factura, hasta que todo se haya completado. Si alguna ley exige un plazo distinto, guardaremos tus datos por el tiempo que indique esa ley.

Las direcciones IP permitidas y los números IP: de las conexiones de nuestros clientes se guardarán por un máximo de un año, según lo exige el artículo 222 del Código Procesal Penal. Datos Contractuales y de Facturación: 5 años (plazo de prescripción civil y tributaria).

Metadatos de Tráfico y Localización: Mínimo 12 meses, conforme a la normativa de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT) y por motivos de seguridad pública.

Registros Biométricos: Se conservarán mientras dure la relación contractual o hasta que ejerzas tu derecho de oposición, a menos que exista una obligación legal que requiera su conservación por un período mayor.

8 Guardamos tu información de forma segura.

MUNDO podrá proporcionar al cliente una contraseña o clave personal para acceder de forma segura a un sitio privado de MUNDO desde sus portales web públicos. A través de este acceso personalizado, el cliente podrá solicitar servicios, pagar cuentas, revisar su facturación y obtener información sobre planes y equipos, entre otras funcionalidades. La clave de acceso entregada por MUNDO será estrictamente confidencial y de responsabilidad exclusiva del cliente en cuanto a su conocimiento, uso y protección.

En MUNDO, implementamos todas las medidas y controles necesarios para prevenir el acceso no autorizado y la pérdida de información personal. Nuestras plataformas y sistemas de almacenamiento se rigen por modelos y estándares de protección de datos que cumplen con las mejores prácticas internacionales y la normativa vigente, garantizando la integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de nuestros sistemas de tratamiento de datos.

En MUNDO, además de fortalecer la seguridad de nuestros sistemas de información y la ciberseguridad, nos preocupamos por la calidad de los datos y adoptamos las precauciones necesarias para asegurar que cualquier uso de los mismos se realice de manera responsable, protegiendo integralmente los derechos y la privacidad de las personas.

MUNDO nunca solicitará tus datos personales o claves secretas a través de comunicaciones no solicitadas. Si tienes alguna duda, te recomendamos contactarnos directamente antes de compartir cualquier información.

9 Tus derechos.

Derecho de acceso: En MUNDO, reconocemos y garantizamos tus derechos fundamentales en relación con tus datos personales. En este sentido, tienes el derecho de solicitarnos y obtener confirmación sobre si tu información personal está siendo objeto de tratamiento por nuestra parte. En caso afirmativo, te corresponde el derecho de acceder a esos datos. Adicionalmente, tienes derecho a ser informado de la inclusión de tus datos en nuestros bancos de datos, así como a recibir toda la información pertinente relativa a dicho tratamiento. Esto incluye detalles sobre la procedencia de tus datos, la identificación de los destinatarios, la finalidad específica de su almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales tus datos son o serán transmitidos de manera regular.

Derecho de Rectificación: En MUNDO, te aseguramos el derecho a solicitar la rectificación de tu información personal si esta resulta ser inexacta, desactualizada o incompleta. Te recordamos la importancia de mantener tus datos precisos y al día, por lo que te invitamos a informarnos o a realizar directamente la actualización de tu información a través de los diversos canales que MUNDO pone a tu disposición.

Derecho de supresión o cancelación: En MUNDO, conservaremos tus datos personales únicamente durante el tiempo necesario para proporcionarte nuestros servicios y cumplir con nuestras obligaciones legales. Sin embargo, en ciertas circunstancias, tendrás el derecho de solicitar la eliminación de tus datos cuando ya no sean requeridos para la prestación de los servicios ni para el cumplimiento de las obligaciones legales de MUNDO. Estos datos se conservarán bloqueados y accesibles únicamente por determinadas personas para el caso de que los necesitemos para atender alguna reclamación o responder de nuestras obligaciones.

Derecho de oposición: Tienes el derecho, en algunas circunstancias, a oponerte al procesamiento de tu información personal por parte de Mundo. En el caso de las comunicaciones publicitarias, ya sean realizadas por Mundo o por terceros en nombre de Mundo, el derecho de oposición se realizará en forma separada, por cada canal de envío asociado al mismo.

Para ejercer estos derechos puedes dirigirte a: (i) al sitio web www.tumundo.cl; (ii) en forma presencial en cualquiera de las sucursales de Mundo a lo largo de Chile; o (iii) en los call centers.

Derecho a la portabilidad de los datos: Tienes derecho a transportar los datos que nos has proporcionado en ciertas circunstancias. Por ejemplo, Mundo te asegura que podrás llevarte tus datos permitiéndote la descarga de tus facturas mensuales, de manera tan simple como pinchando en un botón, y en formato electrónico. Para hacer esto (no se donde se puede hacer).

Derecho de limitación: Tienes el derecho a solicitar la limitación del tratamiento de tus datos de manera que Mundo pueda almacenar tus datos, pero no usarlos. Este derecho sólo puede ejercerse en determinadas circunstancias como:

- Que nos informes de la inexactitud tus datos personales, durante el plazo que necesitemos para verificar la exactitud de los mismos;
- Que el tratamiento sea ilícito y no quieras que borremos tus datos personales;
- Que te hayas opuesto a algún tratamiento que Mundo realiza basándose en interés legítimo, durante el plazo que necesitamos para verificar que tu derecho prevalece sobre dicho interés;
- Que Mundo ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero tú los necesites para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;

Responderemos en un máximo de 30 días corridos, prorrogables por otros 30 días en casos complejos (art. 14 Ley 19.628 reformada).

Si no quedas conforme, puedes recurrir ante la Agencia de Protección de Datos una vez que se encuentre plenamente operativa.

10 Actualización de la Política.

Las modificaciones que se realicen a la presente Política de Privacidad serán comunicadas de acuerdo con la normativa vigente. Si tienes alguna pregunta o duda acerca de esta Política de Privacidad, te invitamos a contactarnos a través de la dirección de correo electrónico ciberseguridad@mundotelecomunicaciones.cl o legal@mundotelecomunicaciones.cl o por medio de los siguientes canales de nuestro contact center.

Esta Política de Privacidad se irá actualizando, pero cada vez que hagamos un cambio lo publicaremos en nuestro nuestro sitio web.

11 Normativa aplicable y supervisión

Esta política se rige por la Ley 19.628 (texto refundido por Ley 21.719), la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Ley 18.168 General de Telecomunicaciones, el Código Procesal Penal y sus reglamentos complementarios, incluida la Resolución Exenta 566/2024 de SUBTEL.

Para cualquier controversia, podrás acudir a:

- Agencia de Protección de Datos Personales (una vez en operaciones).
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL).
- Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
- Tribunales de Justicia competentes identidad.

Descargue aquí la:

SOLICITUD PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS EN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

