

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD DE BITEL

1. Introducción

Viettel Perú S.A.C. (en adelante, “Bitel”) es una empresa privada que brinda servicios de telecomunicaciones en el Perú. En ese sentido, nos comprometemos a mantener la privacidad y la protección de información de nuestros prospectos de clientes y clientes de conformidad con lo establecido en la Ley No. 29733, Ley de Protección de datos personales, su Reglamento y normas complementarias, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados por los titulares de datos personales. Asimismo, Bitel garantiza la mejora continua de estas medidas.

BITEL adopta la presente política de privacidad (en adelante la “Política de Privacidad”) para los usuarios de la aplicación Móvil “Activa Bitel” y la página web denominada “MI BITEL”.

BITEL, recopila su información personal, tales como nombres completos, correos electrónicos, documentos de identidad; entre otros, que resulten necesarios para cumplir con los fines que se detallan más adelante. Dicha recopilación se realiza por medio de formularios físicos, formularios virtuales contenidos en la página web de Bitel o en nuestros aplicativo Mi Bitel, a través de nuestros Call Centers y /o de cualquiera de nuestros canales (SMS, pop ups, etc), hasta que se cumpla las finalidades de tratamiento o decida revocar su consentimiento.

En tal contexto, establecemos los presentes lineamientos bajo los cuales se regirá el tratamiento de la información proporcionada por nuestros potenciales clientes y clientes actuales de nuestros servicios móviles.

2. Principios rectores:

Bitel o, en su caso, quien resulte responsable del tratamiento, cumple con los principios rectores de la protección de datos personales:

a. Principio de Legalidad:

Bitel efectúa el tratamiento de los datos personales conforme a lo establecido en la Ley. Por ello, está prohibida la recopilación de los datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

b. Principio de Consentimiento:

El tratamiento de datos personales en Bitel se realiza con el consentimiento del titular de datos personales. Este consentimiento es obtenido de acuerdo con las exigencias establecidas en la Ley y el Reglamento.

c. Principio de Finalidad:

Bitel recopila datos personales para una finalidad determinada, explícita y lícita, su tratamiento no se extiende a otra finalidad que no haya sido la establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación.

d. Principio de Proporcionalidad:

Todo tratamiento de los datos personales en Bitel es adecuado y relevante, y no es excesivo a la finalidad para la que éstos son recopilados.

e. Principio de Calidad:

Los datos personales objeto de tratamiento en Bitel son veraces, exactos y en la medida de lo posible, actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados respecto de la finalidad para la que fueron recopilados. Asimismo, los datos personales se van a conservar de forma tal que se garantice su seguridad y sólo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.

El potencial cliente y el cliente son responsables de los datos personales que consigne en los formularios. Siendo ellos responsables en caso se consignen datos personales falsos, inexactos, incompletos o no actualizados

f. Principio de Seguridad:

Bitel adopta las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Las medidas de seguridad son las apropiadas y acordes con el tratamiento a ser efectuado.

g. Principio de Disposición de Recurso:

Los titulares de datos personales cuentan con las vías administrativas o jurisdiccionales necesarias para reclamar y hacer valer sus derechos, cuando éstos consideren que hayan sido vulnerados.

h. Principio de Protección Adecuada:

Para el tratamiento de datos personales (en particular cuando exista flujo transfronterizo) Bitel garantiza un nivel suficiente de protección para los datos personales que se traten o, por lo menos, equiparable a lo previsto por la Ley o por los estándares internacionales en materia de protección de datos personales.

3. Deber de información y Protección de Datos Personales:

Mediante la presente Política, BITEL cumple con su obligación de poner a disposición del titulos de los datos personales toda la información relevante respecto al tratamiento de sus datos personales.

a. Identidad y domicilio del titular de los Banco de Datos:

- Nombre: Viettel Perú S.A.C
- RUC: 20543254798.
- Domicilio: Calle Veintiuno n.º 878, San Isidro, Lima

b. Banco de Datos Personales:

- La información personal que proporcionen los clientes será almacenada en el banco de datos de "CLIENTES" de titularidad de Bitel.
- La información personal que proporcionen los clientes prospectos será almacenada en el banco de datos de "CLIENTES POTENCIALES" de titularidad de Bitel.

c. Finalidades y Datos:

- Clientes: Los datos personales proporcionados por el cliente serán utilizados para las siguientes finalidades:
 - i. Ejecución de la app y del contenido en la web.
 - ii. Registrar y almacenar los datos personales, para absolver consultas sobre los servicios que brindamos.
 - iii. Servicio de mensajería, remisión de publicidad, información del uso de la app.
 - iv. Atención al cliente.
 - v. Cumplimiento de obligaciones legales
 - vi. Remisión de cuentas o boletas de pago por el servicio.
 - vii. Validación de la identidad del usuario.

Los datos personales son entregados por el cliente de forma voluntaria y, tienen como finalidad permitir el uso del aplicativo y de la web, así como absolver cualquier tipo de consulta o solicitud realizada por el titular de los datos.

Así como, remitir información referente a la publicidad, promociones, entre otros y recibir sus boletas de pago. En caso el cliente no entregue los datos previamente detallados, no podrá hacer uso de la app o de la web.

De manera adicional, y previo consentimiento, su información y datos personales podrá ser utilizada para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado:

- i. Envío de publicidad de BITEL
- ii. Envío de publicidad de empresas del grupo y relacionadas comercialmente a BITEL
- iii. Transmisión de base de datos a terceros.

*Al brindar su autorización para cualquiera de estos fines, el titular autoriza que los mismos sean conservados y usados incluso concluida la relación contractual hasta que el titular decida revocar su consentimiento.

- Clientes Potenciales: Los datos personales proporcionados por el cliente potencial serán utilizados para las siguientes finalidades necesarias para la absolución de consultas y solicitudes de información:
 - i. Registrar y almacenar los datos personales potenciales clientes para absolver sus consultas sobre los servicios que brindamos
 - ii. Cumplimiento de obligaciones legales

Los datos personales obligatorios de entregar por el cliente potencial para la absolución de consultas son los que le fueron solicitados al momento de ingresar su requerimiento.

Los datos serán almacenados hasta que se absuelva la consulta sobre el servicio y para el cumplimiento de obligaciones legales.

En caso el cliente potencial no entregue los datos previamente detallados, las solicitudes/consultas no podrán ser atendidas.

De manera adicional, y previo consentimiento, su información podrá ser utilizada para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado:

- i. Envío de publicidad de BITEL
- ii. Envío de publicidad de empresas del grupo y relacionadas comercialmente a BITEL
- iii. Transmisión de base de datos a terceros

*Al brindar su autorización para cualquiera de estos fines, el titular autoriza que los mismos sean conservados y usados incluso absuelta las consultas sobre servicio hasta que el titular decida revocar su consentimiento.

d. Seguridad y confidencialidad:

BITEL cuenta con todas las medidas técnicas, legales y organizacionales necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de sus datos personales. Sus datos personales serán tratados considerando los principios de legalidad, consentimiento, proporcionalidad, calidad, seguridad y los demás presentes en la normativa vigente referente a Protección de Datos Personales, evitando que estos sean filtrados, difundidos o cualquier acción que ponga en peligro su información personal.

e. Transferencia y destinatarios:

Respecto a la información de los clientes: Para el cumplimiento de las finalidades descritas anteriormente y en cumplimiento de obligaciones legales, BITEL no compartirá su información con terceros, salvo cuando con las autorizaciones correspondientes.

Por otro lado, para los fines en los que se necesita su autorización (previamente detallados en esta Política) se podrá compartir su data con los terceros. La lista de las empresas con las cuales se comparte su data, podrá ser encontrada en: <https://bitel.com.pe/proteccion-de-datos>

Cabe agregar que, en este último link, se detalla también el nombre de las empresas de las cuales podría recibir publicidad; en caso usted haya autorizado ello.

Estas listas pueden ser actualizadas, dependiendo del incremento o disminución de nuestros socios comerciales. Sólo se compartirá la data para los fines autorizados (p.e si usted aceptó que Bitel le envíe publicidad propia y no de terceros, entonces sólo será usada para ello).

Es posible que, para ejecutar sus funciones dichas empresas necesiten información sobre usted; cabe indicar que, éstas no se encuentran autorizadas para usar los datos personales que compartimos con ellas para ningún otro fin más que el indicado en los términos de esta Política de Privacidad. Cuando BITEL proceda de esta manera, adoptará las precauciones que según la legalidad vigente sean necesarias para proteger la confidencialidad y seguridad de sus datos personales.

Bitel no almacena ni gestiona ningún dato bancario del usuario en el proceso de pago

f. Ejercicio de sus derechos

El titular de la información personal (cliente / cliente potencial) podrá ejercer, de acuerdo con la ley vigente, los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales. Para ello podrá acercarse a cualquier Centro de Atención Bitel, completar el formulario de solicitud y presentarlo.

Del mismo modo, puede enviar una comunicación al correo electrónico: solicitudespdp@bitel.com.pe, adjuntando el formulario que podrá encontrar dándole clic aquí: SOLICITUD DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN. En ambos casos, deberá adjuntar:

- Copia simple y legible de Documento de Identidad.
- Copia simple y legible de Vigencia de Poder Especial, en caso de representación. Documentos que sustenten la solicitud, de ser el caso.

g. Uso de la información por la aplicación y/o sesión web.

Para propósitos internos y para alcanzar una mejor experiencia para el Usuario, BITEL obtiene información sobre el uso básico que usted realiza de la Aplicación y de la página web (descargas, clicks, compras de paquetes de internet, actualizaciones, consultas). BITEL informa al usuario que la información recopilada mediante esta función, la cual no implica tratar o proporcionar información personal a ninguna empresa asociada a BITEL.

h. Información recopilada por BITEL

BITEL utiliza la información recopilada para proporcionarle información sobre las condiciones de red actuales en términos de intensidad de señal, velocidad, interferencias, retraso, etc. La aplicación también intenta sugerir la mejor red disponible, dada su ubicación actual y las redes circundantes. BITEL también puede utilizar los datos para ofrecerle productos y servicios especializados a través de cualquier medio de comunicación directa.

BITEL puede utilizar información anónima, estadística o agregada para mejorar la calidad de nuestros servicios, mejorar su experiencia en la red, crear nuevos servicios y características y para fines internos, comerciales y estadísticos adicionales. BITEL también puede utilizar información anónima, estadística o agregada poniendo a disposición de los usuarios de nuestros servicios, socios y cualquier tercero.

i. Funciones del aplicativo:

Puede desinstalar la aplicación en cualquier momento, con lo que se desactivará el funcionamiento del programa SDK (Software Development Kit) que permite obtener la información referida del uso. Para ello, utilizará la función de eliminación de aplicaciones de su sistema operativo. BITEL no podrá recopilar más información de ubicación o de diagnóstico de red una vez que la aplicación se haya desinstalado de su dispositivo.

j. Transacciones en el aplicativo y en la página web:

BITEL podrá aplicar a libre disposición, restricciones en cuanto a medio de pago, tipo o marca de tarjeta, montos, cantidad de transacciones o cualquier nueva regla comercial en las transacciones de recargas, compra de chips, compra de planes, pago de recibos; tanto dentro del aplicativo como dentro de la web.

El procesamiento y la información de la tarjeta y los datos bancarios ingresados por el cliente, es manejado directa y exclusivamente por la empresa ALIGNET S.A.C (Perú), quienes son enteramente responsable por dicha información y no comparten de forma alguna la referida información con BITEL.

k. Consideraciones finales

BITEL se reserva el derecho de modificar y/o actualizar la presente Política de Privacidad como parte de su mejora continua, ya sea para adaptarla a futuros cambios normativos, brindar una mejor calidad de servicio o comunicar nuevas alternativas relacionadas a la presente Política.

Usted será notificado (vía SMS, correo electrónico, sat push, entre otros), con los cambios que se introduzcan a esta Política de Privacidad, a fin de ello publicaremos en este Sitio la versión actualizada o modificada de la misma. Cuando usted utilice este Sitio web, la Aplicación Mi Bitel u otros medios donde tome conocimiento de la presente Política de Privacidad después de tales cambios, estará consintiendo que los datos personales que se obtengan de usted o acerca de usted después de publicada la revisión de la Política de Privacidad, estén sujetos a la Política de Privacidad actualizada.

Usted puede acceder a esta Política de Privacidad en cualquier momento haciendo clic en el botón marcado como “Política de Protección de datos y privacidad”, situado en el extremo inferior de la página web de Bitel o en el botón “Política de Privacidad” del App Mi Bitel.