



## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

El objetivo de esta Política es informarle los lineamientos de FIBERGO TELECOM S.A., para garantizar la seguridad, confidencialidad y protección de los datos personales de los usuarios de las páginas web que pertenecen a FIBERGO TELECOM S.A., así como las puestas a su disposición para el uso de sus productos y servicios contratados, en adelante “sitios”. Esta Política de Privacidad explica qué información personal recopilamos a través de nuestros sitios, como se usa la información, qué derechos tienen usted y cuáles son los canales de atención de FIBERGO TELECOM S.A.

2. ALCANCE 2.1. Esta política es de acatamiento obligatorio para todos los usuarios, clientes o abonados de FIBERGO TELECOM S.A. Adicionalmente, FIBERGO TELECOM S.A., 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.

3. RESPONSABILIDADES 3.1 Gerencia de TI: Cumplir con lo estipulado en la presente política.

4. DOCUMENTOS APLICABLES 4.1 Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales del 30/10/2012 4.2 Ley de Protección de la persona No8968 4.3 Base de Datos “Clientes FIBERGO TELECOM S.A.”

5. TERMINOLOGÍA En la presente Política de Privacidad ciertos conceptos tendrán la definición que a los mismos les asigna la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales N°8968 y su Reglamento Decreto Ejecutivo N°37554-JP, con excepción expresa de aquellos que aquí se definen. 5.1. Base de datos: cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso. 5.2. Usuarios, Usuario o Titular: Son aquellas personas físicas que utilizan los servicios que presta FIBERGO TELECOM S.A., para su uso directo o sus actividades propias. 5.3. Consentimiento del titular de los datos personales: 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. 5.4. Contraseña: Consiste en el pin, palabra clave o “password” que FIBERGO TELECOM S.A., le asigne para ingresar y utilizar cualquiera de sus servicios y que puede ser modificada por el Usuario. Es un medio de identificación sustitutivo de la firma autógrafa, de ahí que producirá los mismos efectos que las leyes le otorgan a los documentos firmados de puño y letra por el Usuario. 5.5. Datos personales: cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable. 5.6. 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. 5.7. LDP: Ley de Protección de la persona No8968 5.8. Páginas o sitios web: páginas web que pertenecen a FIBERGO TELECOM S.A., así como las puestas a disposición del Usuario para el uso de sus productos y servicios contratados. 5.9. Servicios: Servicios de telecomunicaciones los que incluyen sin limitarse a larga distancia, servicios adicionales de telecomunicaciones y de información, servicios administrativos y diversos en general. 5.10. FIBERGO TELECOM S.A., TELECOM S.A., compañía domiciliada en Guápiles plaza Nayerith, a la par de la regional, FIBERGO TELECOM S.A., con cédula de persona jurídica número 3-101-899643. 5.11. 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.

6. DATOS PERSONALES QUE TRATAMOS A través de nuestros sitios se recopilan datos personales, incluyendo, entre otros: • - Nombres, apellidos, domicilio particular o de trabajo, correo electrónico, número telefónico, número de cédula o identificación, edad, sexo, intereses, preferencias. • - Numero de contrato con FIBERGO TELECOM S.A. • - Información de tarjeta de crédito. • - Toda aquella información que el Usuario ha proporcionado y/o proporcione a lo largo de la relación contractual o comercial que establezcan. • - Aquellos datos propios y relacionados con los Servicios que presta FIBERGO TELECOM S.A., en el cumplimiento de sus obligaciones ya sea con motivo de la prestación de Servicios de telecomunicaciones. • - 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.

FIBERGO TELECOM S.A., 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 FIBERGO TELECOM S.A., 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.

**7. DATOS PROVISTOS POR EL USUARIO** Usted se compromete a brindar a FIBERGO TELECOM S.A., sus datos personales asegurando su veracidad, exactitud y actualidad. FIBERGO TELECOM S.A., tiene la obligación legal de verificar la autenticidad de sus datos personales y los documentos aportados al efecto, debiendo en tal caso FIBERGO TELECOM S.A., requerir el documento original y copia del documento de identificación en óptimo estado de conservación, sea éste la cédula de identidad, pasaporte, cédula de residencia y/o DIMEX, 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 su identidad, incluyendo la usurpación o suplantación de identidad constituye delito y está sujeto, entre otras, a sanciones penales. La recolección de datos que realiza FIBERGO TELECOM S.A., 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 su responsabilidad como Usuario, que los datos proporcionados a FIBERGO TELECOM S.A., cumplan con tales características y se actualicen en la medida que se requiera. FIBERGO TELECOM S.A., se reserva el derecho de ejercer las acciones que considere pertinentes en caso de falsedad de datos.

**8. MENORES DE EDAD** Los servicios prestados por FIBERGO TELECOM S.A., así como las promociones y en general cualquier otro tipo de actividades que se realicen con la finalidad de recopilar Datos están siempre dirigidos a mayores de 18 años, a menos que se indique lo contrario en las estipulaciones particulares de alguna actividad específica o promoción, caso en el cual se solicitará la autorización respectiva por parte de sus padres o tutores legales. Asimismo, queda prohibido a los menores de edad, aun cuando cuenten con el consentimiento de sus padres, incluir cualquier tipo de información que: (i) esté considerada como datos sensibles por la LPD, ó (i) datos de carácter personal de sus padres o tutores y que no sean exclusivamente los datos de contacto para verificar la autorización mencionada en el párrafo anterior.



9. FINALIDAD DE TRATAMIENTO Los datos que usted ingresa en nuestros sitios se procesaran con las siguientes finalidades: • - Identificarlo y verificar su identidad para poder brindar al asistencia o servicio requerido. • - Procesar sus pagos. • - Brindar asistencia y soporte al cliente en línea, por correo electrónico o teléfono. • - Prestación de Servicios contratados, incluyendo prestar los servicios de mantenimiento y reparación asociados, de contacto con el mismo y prospección comercial. Algunas otras finalidades con las que FIBERGO TELECOM S.A., trata los datos personales del Usuario, dependiendo del Servicio contratado o a contratar serán: analizar, en cualquier momento, el historial crediticio del Usuario a efectos de evaluar la capacidad de pago del Usuario, verificar la identidad del Usuario y comprobar la veracidad, exactitud y actualidad de los datos, emitir la factura, controlar los consumos y realizar gestiones de cobro tanto judiciales como extrajudiciales. 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 FIBERGO TELECOM S.A.

10. TRANSFERENCIA DE DATOS FIBERGO TELECOM S.A., no vende ni comercializa de ningún modo sus datos personales. FIBERGO TELECOM S.A., realiza algunas de sus actividades con asistencia de terceros que son proveedores de servicios (tales como intermediarios tecnológicos, agencias de cobro, agencias de provisión de datos crediticios, verificadores de datos, auditores, etc.) 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 normativa de protección de datos personales. FIBERGO TELECOM S.A., resguarda la confidencialidad de los datos personales, sin embargo, podría transferir los mismos cuando (a) la información es requerida por autoridades judiciales o administrativas competentes, en tal situación FIBERGO TELECOM S.A., se encuentra en obligación legal de cumplir con los requerimientos de estos entes; (b) sea indispensable para proteger y defender los derechos de FIBERGO TELECOM S.A., y, del sitio o de los Usuarios y (c) en circunstancias excepcionales para proteger la seguridad personal de los Usuarios.

11. CONSECUENCIAS DE NOBRINDAR LOS DATOS Si usted no provee los datos requeridos o revoca el consentimiento para el tratamiento de los mismos, FIBERGO TELECOM S.A., no podrá prestar adecuadamente la asistencia o servicios requeridos.



12. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES FIBERGO TELECOM S.A., mantiene los niveles de seguridad de protección de sus datos conforme a la normativa vigente, relativo a las medidas de seguridad de las bases de datos que contengan datos de carácter personal y ha establecido todos los medios técnicos a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos, sin perjuicio de ello, le informamos de que las medidas de seguridad en Internet no son infalibles. Si bien existe un esfuerzo para proteger los datos personales, no se puede asegurar la seguridad de la información que los usuarios de FIBERGO TELECOM S.A., proporcionan a través de una conexión de Internet no segura. Por este motivo, se les recomienda que tome todas las medidas necesarias para proteger sus datos cuando utiliza Internet. Así mismo, sea consciente de los ataques de “phishing”, a través de los cuales se intenta robar información. 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. FIBERGO TELECOM S.A., nunca le enviará un correo electrónico, pidiéndole que proporcione o confirme este tipo de datos. Si recibe una comunicación como las mencionadas, por favor reenvíela a [notificaciones@fibergo.cr](mailto:notificaciones@fibergo.cr) y bórrala inmediatamente de su ordenador.

13. DERECHOS DEL USUARIO Usted tiene derecho a saber qué datos personales tenemos en nuestra base de datos. Asimismo, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización y/o solicitar la eliminación de sus datos personales de nuestra base de datos como así también revocar el consentimiento otorgado por el presente, dirigiendo su consulta a [notificaciones@fibergo.cr](mailto:notificaciones@fibergo.cr) En FIBERGO TELECOM S.A., estamos comprometidos con la protección de sus datos personales y velamos por su derecho a la autodeterminación informativa, por lo que, si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros mediante nuestra dirección de correo electrónico: [notificaciones@fibergo.cr](mailto:notificaciones@fibergo.cr)

14. USO DE COOKIES FIBERGO TELECOM S.A., 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 FIBERGO TELECOM S.A., puede ofrecer.

15. AUTORIZACIÓN Y ACEPTACIÓN Al marcar la casilla referida a Política de Privacidad al ingresar a nuestro sitio, usted entiende y 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.

16. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD FIBERGO TELECOM S.A., 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 FIBERGO TELECOM S.A. En la medida que el usted 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 Servicios pueden encontrarse enlaces a sitios web, links, aplicaciones que utilicen las plataformas de FIBERGO TELECOM S.A., 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. CONSENTIMIENTO INFORMADO Por favor lea cuidadosamente los términos siguientes antes de compartir cualquier dato personal o información. Para los efectos del presente consentimiento informado, se entiende por “FIBERGO TELECOM S.A.,” a la empresa FIBERGO TELECOM S.A., TELECOM S.A., compañía domiciliada en Guápiles plaza Nayerith, con cédula de persona jurídica número 3-101-899643. Al suscribir el presente o darle clic a las casillas referidas a nuestra Política de Privacidad, usted declara que ha leído y acepta nuestra Política de Privacidad y los términos del presente. FIBERGO TELECOM S.A., le informa lo siguiente: 1. FIBERGO TELECOM S.A., almacenará sus datos de carácter personal en la base de datos “CLIENTES FIBERGO TELECOM S.A.,” propiedad de FIBERGO TELECOM S.A. 2. Los datos son recogidos con la finalidad de vender productos, fines informativos, prestación de Servicios contratados, incluyendo prestar los servicios de mantenimiento y reparación asociados, de contacto con el mismo, estadísticas y prospección comercial 3. Los datos del titular son de almacenamiento y uso exclusivo por parte de FIBERGO TELECOM S.A., así como lo delimitado expresamente en la Política de Privacidad.

4. Todos los datos solicitados son facultativos para el titular, sin embargo, existen algunos que son necesarios para que FIBERGO TELECOM S.A., pueda prestarle el mejor servicio, ya que sin estos no podríamos hacerlo. 5. Enviarle notificaciones, avisos, propaganda o publicidad sobre nuestros productos o servicios a través de los medios que usted seleccione (email, correo postal, sms, teléfono), en la medida en que así lo permita la legislación aplicable; 6. crear bases de datos para fines estadísticos. Usted podrá en cualquier momento comunicarse al correo electrónico [notificaciones@fibergo.cr](mailto:notificaciones@fibergo.cr) para solicitar cualquier información que requiera en relación al presente Consentimiento Informado, así como para para solicitar el acceso, la modificación, rectificación o eliminación de sus datos personales de la base de datos de FIBERGO TELECOM S.A., o revocar el consentimiento. La aceptación de este documento implica una aceptación de los términos del mismo y su sometimiento expreso a la jurisdicción los tribunales de Costa Rica, para cualquier controversia o reclamación derivada del tratamiento de sus datos personales. FIBERGO TELECOM S.A., podrá poner la Información Personal a disposición de terceros, cuando sea necesario, a autoridades legales y reguladoras; contadores, auditores, abogados y otros asesores profesionales externos, de conformidad a lo establecido en la Política de Privacidad indicada. Asimismo, manifiesto y garantizo en mi carácter personal y/o como representante del titular de los datos consignados, así como para los que llegue a entregar a futuro a FIBERGO TELECOM S.A., por cualesquier medios, que los mismos son y serán actuales, veraces y exactos, así como que tengo conocimiento del tratamiento que se le dará a los datos personales que facilito, y las consecuencias de otorgar mi consentimiento. En virtud de la información provista en el presente documento, al aceptar el presente y/o la Política de Privacidad por este medio presto consentimiento expreso, libre, inequívoco, informado y específico para la recolección y el tratamiento de mis datos personales sea por medios manuales, mecánicos y/o automatizados, incluyendo la posible transferencia y/o comunicación de los mismo a terceros ubicados tanto en el país como en el extranjero, y reconozco que he leído, entiendo y acepto el presente y la Política de Privacidad.

