

Aviso de Privacidad para la Protección de Datos Personales

A través de este Aviso de Privacidad (el “Aviso”), TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V. y SPDE MOBILE CASH, S.A. (en adelante “Tigo”, “la Compañía”, “nosotros” o “nuestro”), como entidades responsables del tratamiento de los datos personales de los clientes actuales y potenciales que contratan y utilizan nuestros productos y servicios, a través de distintos canales digitales (incluyendo sin limitar aplicaciones móviles u otros portales web, distintas plataformas que se encuentran disponibles como servidores, sistemas operativos, bases de datos, entre otros) las “Aplicaciones” y a través de diversos canales dedicados a su atención (incluyendo sin limitar medios telefónicos o presenciales) que se encuentran disponibles, así como de los usuarios que visitan el portal web www.tigo.com.sv (“el Portal”) y las Aplicaciones, reconocen la importancia de proteger la privacidad y confidencialidad de los datos personales, incluidos los datos personales sensibles de los usuarios (en adelante “el usuario” o “usted”), y le ofrece este Aviso de Privacidad (el “Aviso”), diseñado en cumplimiento con nuestras políticas globales de protección de datos, la Ley para la protección de datos personales de El Salvador y demás normativa aplicable.

Al contratar y utilizar nuestros productos y servicios o al visitar el Portal y las Aplicaciones, Tigo puede recolectar cierta información sobre usted en los distintos canales de contacto. Este Aviso le informa acerca del tratamiento de sus datos personales, incluidos sus datos personales sensibles, en particular (1) qué es un dato personal y qué datos personales recopilamos sobre usted, (2) cómo los recopilamos, (3) cómo tratamos tus datos personales: fundamento legal y con qué finalidad, (4) cómo puede acceder a ellos o rectificarlos, (5) con quién se comparten, (6) por cuánto tiempo se conservan, (7) qué ley aplica, y (8) cuáles son los datos de contacto de Tigo, como responsable del tratamiento de sus datos personales.

Usted autoriza a Tigo a que sus datos personales, incluidos sus datos personales sensibles y aquellos utilizados para enviarle publicidad, sean tratados bajo los términos del presente Aviso. En caso de conflicto entre las disposiciones del Aviso y otras políticas o términos y condiciones disponibles a los usuarios a través de otros medios, prevalecerá este Aviso. Para conocer los términos aplicables al uso del Portal, le sugerimos consulte nuestros <<Términos y Condiciones>>, de tiempo en tiempo. Así mismo, los términos aplicables al uso de las distintas plataformas digitales que se encuentran disponibles, los podrá encontrar en el contrato de servicios o en las aplicaciones correspondientes.

Es posible que Tigo realice cambios al Aviso de manera periódica. En el evento en que realicemos cambios sustanciales al Aviso, nosotros publicaremos dichos cambios a través del Portal. Usted podrá determinar cuándo fue la última revisión del Aviso en el "historial de versiones" al final del documento.

1. ¿Qué es un dato personal y qué datos personales recopilamos sobre usted

Dato Personal es la información concerniente a una persona natural identificada o identificable, en texto, imagen o audio que permita la identificación de una persona, su domicilio, nacionalidad,

estado familiar y canales de contacto. No se tratan como tales aquellos que no permiten identificar o localizar a una persona.

Tigo puede recopilar los siguientes datos personales:

- **información de registro:** su nombre, documento de identificación, profesión, fecha de nacimiento, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección de residencia, dirección de instalación, información de pago y financiera, dirección de facturación o usuario y contraseña.
- **información sobre el uso del Portal:** la dirección de red y el sistema operativo de su computadora, tipo de navegador utilizado, el sitio web desde el cual se vinculó a nuestra página, su actividad en nuestro Portal y las Aplicaciones, así como el historial de visualización, la hora y la fecha en la cual lo visitó y compró productos y servicios a través del Portal.
- **información de consumo de aplicaciones móviles.**
- **información personal sensible** tales como datos biométricos referentes a sus huellas dactilares, voz, imagen de su rostro u otros datos similares, así como su ubicación georreferenciada.
- **información crediticia y financiera.**

Asimismo, Tigo le informa que no solicita ni procesa, dentro de su conocimiento, datos personales de menores de 18 años.

Usted es el único responsable de la veracidad, exactitud y certeza de la información que proporcione a Tigo para la gestión y contratación de los productos y servicios o a través de los diferentes canales, formularios o registros donde se proporcionen datos, garantizando que tiene la facultad y ha obtenido el consentimiento del titular para entregarla. Tigo no se hará responsable del uso de datos falsos, inexactos, incompletos o desactualizados proporcionados por Usted.

2. ¿Cómo recopilamos sus datos personales?

Sus datos personales los obtenemos o bien porque usted nos los proporciona directamente al contratar nuestros productos y servicios o posteriormente para seguimiento del servicio, cuando usted navega por el Portal o Aplicaciones o utiliza nuestros productos y servicios de diferentes maneras (ej. se registra a través de nuestro Portal o en las aplicaciones digitales de Tigo que están disponibles, o se suscribe para recibir noticias e información de Tigo, o nos contacta por cualquier otro motivo a través de distintos canales como por ejemplo vía correo electrónico, teléfono, o por medio escrito o personal en cualquiera de nuestros locales comerciales u oficinas), o porque los obtenemos a través de terceros, o a través de cookies u otras tecnologías.

Las “cookies” y tecnologías similares son un pequeño fichero de letras y cifras que se almacena en el navegador del usuario al acceder a determinadas páginas web, y que Tigo puede utilizar con el

objetivo de mejorar su experiencia y navegación en el Portal, obtener información estadística sobre sus hábitos de navegación, y ofrecerles publicidad adaptada a sus preferencias, entre otros.

Las “cookies” pueden ser de sesión, que se eliminarán al terminar la sesión, o persistentes, que permanecerán en su ordenador o dispositivo durante un periodo de tiempo determinado. Modificando las preferencias de su explorador web, usted tiene la opción de aceptar todas las “cookies”, de ser notificado cuando se instalan, o de deshabilitarlas. No obstante, si usted elige rechazar las “cookies”, es posible que algunas funciones del Portal no estén disponibles para su utilización o que su funcionamiento no sea óptimo.

3. ¿ Cómo tratamos tus datos personales: fundamento legal y con qué finalidad?

El fundamento legal para el tratamiento de sus datos personales, se realiza de conformidad a la Ley para la protección de datos personales de El Salvador y se basa en:

- Ejecución del contrato o para la ejecución de medidas precontractuales: El tratamiento se realizará con las siguientes finalidades:

a) Adecuada prestación de los servicios: Comprende toda actividad dirigida a la prestación de los productos y servicios contratados por el usuario y a analizar y desarrollar la factibilidad, contratación, instalación y ejecución de los productos y servicios, en aspectos tales como: determinación de consumos, mantenimiento, soporte técnico y mejoramiento de los productos y servicios y del Portal, atención al cliente, a través de cualquier canal disponible, conocer cómo se utilizan los productos o servicios, el Portal y Aplicaciones puestos a disposición, realización de estadísticas, encuestas o estudios de mercado o actividades de perfilamiento para personalización del contenido, servicios y ofertas, planes comerciales, satisfacción del cliente, creación de bases de datos, análisis de información y datos, mejorar nuestros productos y servicios y mejorar su experiencia, creación de indicadores clave de rendimiento de aplicación (KPI), facturación, seguridad, control de calidad y, en general, toda información indispensable para cumplir con nuestros contratos de productos o servicios, la regulación y la normatividad vigente aplicable.

b) Verificación del usuario: Acreditar la contratación por medio de validación de grabaciones de voz, verificación de teléfono móvil, correo electrónico, entre otros medios utilizados para identificarse, interacción del usuario/cliente con el Portal o canales de atención. En relación a sus datos personales sensibles, Tigo podrá solicitarlos para la validación y verificación de la identidad del usuario en los procesos de venta o postventa de bienes, productos y servicios u otorgamiento de créditos, con el fin de prevenir fraude, lavado de activos, financiación al terrorismo y otras actividades ilegales en cumplimiento con la ley aplicable.

c) Realización de actividades encaminadas a evaluar la calidad de los productos o servicios, que permitan apoyar la toma de decisiones comerciales y de negocio, analizar las preferencias de venta o identificar los productos más demandados.

- Cumplimiento de alguna obligación legal: comprende todo tratamiento justificado por la necesidad de cumplir con los requisitos legales aplicables, como son el atender un

requerimiento de una entidad gubernamental o administrativa en ejercicio de sus funciones o por orden escrita de autoridad judicial competente, prevención del fraude, lavado de activos, financiación al terrorismo y otras actividades ilegales en cumplimiento con las leyes aplicables, o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Tigo, nuestros clientes, empleados y el público en general.

- Satisfacción de intereses legítimos: El tratamiento de sus datos personales podrá basarse en el interés legítimo de Tigo. En estos casos, tomaremos las medidas adecuadas para garantizar que su privacidad no se vea afectada de manera desproporcionada y le informaremos sobre cualquier tratamiento adicional que implique este fundamento. Con base a este fundamento legal, Tigo podrá tratar sus datos con las siguientes finalidades:

a) Fines Comerciales: Comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, programas de lealtad, fidelización, retención de clientes y, en general, información de productos y servicios nuevos, ya solicitados o contratados, o que puedan ser de interés de los clientes y usuarios. Mantener la calidad y seguridad de los servicios, detectar conexiones o usos ilegales o tráficos anómalos, mal funcionamiento o daño a la red. Detectar o impedir el uso indebido, abusivo, fraudulento o contrario a la ética, usos y costumbres del servicio, o contrario a la Política de uso razonable del servicio de Tigo.

b) Relacionamiento con público de interés: Comprende toda actividad orientada al manejo de las relaciones con nuestras afiliadas y subsidiarias, accionistas, autoridades, aliados comerciales y comunidad en general, de conformidad con el marco jurídico vigente, en desarrollo de la gestión empresarial para el adecuado cumplimiento del objeto social. Se podrán transferir los datos con fines administrativos internos o de gestión comercial.

c) Basándonos en un interés legítimo, como por ejemplo, proteger tu seguridad frente a prácticas fraudulentas, como la suplantación de identidad o cargos no autorizados a tu cuenta, así como mejorar tu seguridad, facilitar tu registro y agilizar el acceso a los servicios podremos compartir ciertos datos con terceros con los que tu tengas una relación para dichos efectos. La finalidad de estos tratamientos y la solicitud de tu consentimiento se informarán adecuadamente a través del portal de los aliados.

d) Consentimiento: El consentimiento otorgado de manera libre, previa, expresa e informada, conforme a lo dispuesto en la Ley para la protección de datos personales de El Salvador, constituye un fundamento legal para el tratamiento de datos por parte de Tigo. Sus datos podrán ser utilizados para las finalidades específicas que se le informen en el momento de su recopilación y en el presente Aviso de Privacidad, tales como: Elaboración de perfiles o clasificaciones con fines comerciales o de mercadotecnia directa, para el ofrecimiento de productos, por cualquier medio, incluidos electrónicos y digitales, productos, servicios y promociones propios de Tigo, así como de entidades relacionadas y/o aliados comerciales de Tigo, tanto directamente como a través de terceros. Transferencia de datos personales a terceros proveedores de servicios o productos, aliados comerciales y entidades afiliadas, subsidiarias u otras compañías pertenecientes.

4. ¿Cuáles son sus derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales?

Usted puede elevar consultas, así como hacer una solicitud a Tigo para acceder, rectificar, oponerse o suprimir sus datos personales, así como para revocar el consentimiento. Para presentar la solicitud de derechos puede contactarnos a través de los siguientes canales de Atención dependiendo de su solicitud:

Derecho relacionado	Canal de atención
Acceso	Tigo Store
Cancelación o Supresión	Formulario página Web
Olvido y Limitación	Tigo Store
Oposición	Formulario página Web
Portabilidad	Tigo Store
Rectificación	Tigo Store

Para hacer la solicitud, le agradecemos nos proporcione la siguiente información:

- Nombre completo del titular de los datos personales, su domicilio y los medios para recibir notificaciones (dirección de correo electrónico o una dirección que podamos utilizar para contestar su petición).
- Copia del Documento único de identidad u otro elemento que acredite su identidad.
- Una descripción de los hechos que dan lugar a su solicitud,
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos.
- Descripción del derecho que se presente ejercer (Acceso, rectificación, Oposición, Supresión), o bien lo que solicita.
- Indicación del tipo de producto o servicio sobre el cual desea ejercer el derecho.

- Cualquier otro documento con el que quiera acompañar su petición.
- Firma del titular de los datos o cualquier otro medio equivalente que permita establecer la anuencia de estos.

Tigo atenderá su solicitud lo antes posible y, en todo caso, dentro de los términos que pudieran estar establecidos por ley. En caso de ser pertinente, Tigo procederá con la tramitación de su solicitud.

5. ¿Con quién compartimos sus datos personales?

Tigo puede comunicar o transferir sus datos personales a terceros proveedores (por ejemplo, para almacenamiento y/o análisis de datos), a aliados comerciales, a otras entidades de Tigo, o en caso de una fusión, adquisición, venta de activos de la compañía o transición del servicio a otro proveedor, así mismo en beneficio del titular de los datos para prevenir actividades fraudulentas o ilegales. Además de lo anterior, Tigo puede comunicar o transferir sus datos por orden escrita de autoridad judicial competente o cuando así sea permitido o requerido en cumplimiento con la ley. Asimismo, Tigo puede almacenar, compartir o transferir sus datos personales con otras jurisdicciones. Usted puede consultar el listado de los Encargados de Tratamiento en el siguiente enlace: Encargados de tratamiento.

El uso, almacenamiento, comunicación y transferencia de la información personal proporcionada se realizará respetando su confidencialidad. Tigo utiliza medidas de seguridad razonables, para evitar la alteración, pérdida o el tratamiento no autorizado de sus datos personales y de sus datos personales sensibles.

6. ¿Por cuánto tiempo se guardan sus datos personales?

Tigo guarda sus datos personales únicamente por el período de tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad por la cual se recopilaron, y conforme a lo requerido por la regulación local vigente.

7. Ley Aplicable y Jurisdicción

La interpretación, uso, alcance y terminación de este Aviso se rige por las leyes de El Salvador y, en caso de disputa, se somete a los jueces y tribunales ubicados en la ciudad de San Salvador.

8. Datos de Contacto de Tigo

Nombre: Telemovil El Salvador, S.A. de C.V.

NIT: 0614-230391-101-5

Dirección: Km. 16.5 Carretera al Puerto de La Libertad, Tuscania Business Park, Campus Tigo, Zaragoza, La Libertad, El Salvador.

Domicilio: El Salvador

Correo electrónico: legaltigo@sv.tigo.com/consultasysugerencias@sv.tigo.com

Nombre: SPDE MOBILE CASH, S.A.

NIT: 0614-030311-101-6

Dirección: Km. 16.5 Carretera al Puerto de La Libertad, Tuscania Business Park, Campus Tigo, Zaragoza, La Libertad, El Salvador.

Domicilio: El Salvador

Correo electrónico: legaltigo@sv.tigo.com/consultasysugerencias@sv.tigo.com

9. Historial de Versiones

Versión	Fecha de cambio	Descripción
1	7 de abril, 2020	Creación del aviso
2	16 de julio, 2019	Actualización del Aviso de Privacidad
3	15 de marzo, 2023	Actualización del Aviso de Privacidad
4	29 de septiembre, 2023	Actualización del Aviso de Privacidad
5	8 de mayo, 2025	Actualización del Aviso de Privacidad

Link:

<https://www.tigo.com.sv/legales#tigo-aviso-de-privacidad>