

Aviso de privacidad para clientes de Comcast

Para abonados de los servicios de video por cable, Internet, voz y seguridad doméstica



Privacy Spanish 2018_ebill

Introducción

Comcast sabe que a sus clientes les importa cómo Comcast utiliza, mantiene y comparte la información que recopila sobre ellos, así como las opciones que tienen en relación a la forma en que la empresa usa y comparte tal información. La privacidad de los clientes es de suma importancia para Comcast y la empresa está comprometida a protegerla de acuerdo con los términos de este Aviso de privacidad. Valoramos la confianza que deposita en nosotros como cliente cuando se suscribe a uno o más de los Servicios que se describen en este documento.

Este Aviso de privacidad para clientes de Comcast (en adelante, “Aviso de privacidad” o “Aviso”) describe: (1) los tipos de información que Comcast recopila cuando usted se suscribe a los servicios, los utiliza y/o accede a ellos; (2) cómo usamos, compartimos y protegemos esa información; (3) durante cuánto tiempo conservamos esa información; y (4) las restricciones legales que limitan la forma en la que recopilamos, usamos y compartimos información que permita identificarlo personalmente.

Este Aviso también le brinda información sobre: cómo acceder a información que lo identifica personalmente, revisar dicha información y corregirla; cómo configurar sus preferencias de privacidad y excluirse de ciertos tipos de uso y divulgación de su información; y sus derechos en virtud de las leyes federales y de este Aviso en lo relativo a la información que lo identifica personalmente.

Entidades alcanzadas

En este Aviso, los términos “Comcast”, “nosotros”, “nos” o “nuestro” hacen referencia a la empresa operadora, subsidiaria o filial de Comcast Cable Communications, LLC que (1) es propietaria y/u operadora del sistema de televisión por cable en su zona y (2) provee uno o más de los Servicios. El término “usted” hace referencia a usted como abonado de uno o más de los Servicios.

Servicios alcanzados

Este Aviso de privacidad corresponde a los servicios Xfinity® de video por cable (“video”), Internet y voz provistos por Comcast a través de su sistema de cable (incluidos los servicios que se brindan cuando usted utiliza la aplicación Xfinity Stream y tv.xfinity.com para acceder al video de Xfinity como un servicio por cable en su domicilio y cuando se suscribe al servicio de Internet y utiliza el servicio de Wi-Fi de Xfinity). Este Aviso de privacidad también corresponde al servicio de seguridad doméstica provisto por Comcast. En este Aviso de privacidad, estos servicios se denominan, conjuntamente, “Servicios”.

Este Aviso no corresponde a otros servicios u ofertas de Comcast, tales como Xfinity Mobile, ni a otros sitios web, aplicaciones o servicios de marca Comcast® o Xfinity que no sean los descritos anteriormente. Tales servicios, sitios web y aplicaciones tienen sus propias políticas de privacidad, que se publican en <https://www.xfinity.com/mobile/policies/privacy-policy> y <http://my.xfinity.com/privacy/>.

Información alcanzada

Este Aviso de privacidad tampoco corresponde a (1) la información que pudiera recopilarse a través de otros productos, servicios, sitios web o aplicaciones, incluso si usted accede a tales productos, servicios, sitios web o aplicaciones a través de nuestros Servicios e incluso si estos comparten marcas de Comcast o bien marcas o logotipos de nuestras filiales; (2) la información recopilada por dispositivos, tales como un TV “smart”, o a través de una aplicación móvil de un tercero (no de Xfinity), cuando el fabricante o el propietario de la aplicación haya habilitado funciones de obtención de información, tales como el reconocimiento automático de contenido, que están fuera de nuestro control; ni (3) las interacciones con terceros proveedores de contenido a los que usted pudiera acceder a través de los Servicios, tales como los proveedores de video en línea a los que pudiera acceder a través de nuestros decodificadores. Deberá leer las políticas de privacidad de tales productos, servicios, sitios web y aplicaciones para entender si le corresponden a usted y a la información sobre usted que recopilan y, en tal caso, en qué forma.

Lea este Aviso de privacidad por completo para entender nuestras políticas y prácticas de privacidad. También puede hacer clic en los enlaces que se mencionan más adelante para encontrar rápidamente respuestas a preguntas específicas.

I. Recopilación de información

Esta sección describe los tipos de información que Comcast recopila cuando usted se suscribe a uno o más de los Servicios, los utiliza y/o accede a ellos. Algunos de nuestros Servicios le permiten crear cuentas secundarias y, si lo hace, recopilaremos información similar para crear y mantener dichas cuentas. Si permite a otros usar los Servicios o acceder a ellos a través de su cuenta, también recopilamos información sobre el uso que tales personas hagan de los Servicios.

Información que usted nos suministra

Recopilamos la información que usted nos suministra cuando crea una cuenta con nosotros, o bien cuando nos llama, utiliza las herramientas en línea de la cuenta (por ejemplo, cuando accede a My Account (Mi Cuenta) o chatea en línea con un agente), informa problemas con el servicio, completa encuestas para clientes, participa en concursos y promociones, o se comunica con nosotros por otro motivo. Esta información incluye la siguiente:

- nombre e información de contacto (por ejemplo, dirección de facturación, dirección de servicio, dirección de correo electrónico y números de teléfono);
- información de pago, tal como información sobre la tarjeta o cuenta bancaria que use para pagar;
- información relacionada con una solicitud de crédito para los Servicios, que puede incluir su número de Seguridad Social, su número de licencia de conducir u otros identificadores oficiales;
- información que usted proporcione para autenticar su acceso a los servicios, tal como contraseñas, imágenes, grabaciones de voz u otros identificadores personales;
- información que usted proporciona cuando establece arreglos o preferencias personalizados; y

SABHF20K

- registros de correspondencia y otras comunicaciones con el cliente, tal como registros de llamadas y chat con nuestros representantes de atención al cliente.

Información que recopilamos cuando usted utiliza los Servicios

También recopilamos información sobre su cuenta y el uso que hace de los Servicios. Esta información podría incluir:

- su número de cuenta;
- el historial de facturación, pagos y depósitos;
- información de mantenimiento;
- los tipos de Servicios a los que está suscripto;
- los identificadores de dispositivo y las direcciones de red de los equipos que se utilizan con su cuenta;
- comandos de voz;
- grabaciones de video y audio;
- registros que indican la cantidad y los tipos de dispositivos conectados a nuestra red;
- información técnica sobre sus dispositivos relacionados con el Servicio, incluidos los ajustes y preferencias personalizados;
- información sobre el tráfico de la red;
- información sobre el uso que hace de los Servicios y sus características, incluida información sobre la actividad de video, así como información sobre Internet o en línea, tal como direcciones web y otros datos de actividad necesarios para prestar el servicio de Internet; y
- otra información sobre las opciones de Servicio que usted haya escogido.

Cuando usted utiliza los Servicios, nuestro sistema de cable genera, transmite y recopila automáticamente mucha de esta información como parte de la prestación de los Servicios. Por ejemplo, recibimos información acerca del uso de los decodificadores, los controles remotos, las guías de programación, los reproductores de video, las aplicaciones y otros dispositivos y software conectados a nuestro sistema de cable (“información sobre la actividad de video”). La información sobre la actividad de video incluye, por ejemplo, qué canales, programas y publicidades se ven y durante cuánto tiempo. También podría incluir información sobre la navegación por las guías de programación y las aplicaciones, así como información sobre el uso de dispositivos tales como controles remotos y tablets. Si usted selecciona diversas características de nuestros equipos, tales como comandos de voz o búsqueda, también recopilaremos y procesaremos la información necesaria para atender sus solicitudes.

Información sobre la ubicación

Podríamos recopilar información de los dispositivos que utiliza para acceder a los Servicios que nos dice dónde se encuentra en un momento dado. Por ejemplo, podríamos saber que está en casa cuando chatea con nosotros a través del servicio de Internet Xfinity.

Información provista por terceros

También obtenemos datos e información sobre usted de terceros. Por ejemplo, cuando nos solicita Servicios o características nuevos o adicionales, podríamos obtener información crediticia de las agencias de informes de crédito. Además, si alquila la residencia donde vive, podríamos tener un registro que indique si se requería el permiso del propietario antes de instalar nuestros servicios de cable, así como el nombre y la dirección del propietario.

Podríamos obtener de terceros otra información sobre usted, tal como datos demográficos (p. ej., el sexo, la edad, los registros de censo, etc.), datos de localización (por ejemplo, su área de mercado, su código de área, etc.), información sobre sus intereses (por ejemplo, deportes, turismo y otras actividades recreativas, preferencias de compras, etc.) o información sobre sus compras (por ejemplo, registros públicos, programas de lealtad, etc.). Podemos combinar la información obtenida de terceros con información de nuestros registros comerciales, tal como información sobre el uso que hace de los Servicios. También podemos combinar información sobre el uso que hace de los Servicios con información que obtengamos a través del uso que hace de otros productos, servicios, sitios web y aplicaciones de Comcast. Usamos esta información combinada como se indica en la sección “Uso de la información”, a continuación.

II. Uso de la información

Usamos la información que recopilamos para brindar y mejorar los Servicios y nuestra red, para comunicarnos con usted, para hacerle llegar publicidad relevante, para crear informes con mediciones y estadísticas, y para brindarle otras características y ofertas. En ocasiones, usamos información que lo identifica personalmente (por ejemplo, cuando autenticamos su cuenta o nos comunicamos con usted). También conservamos y usamos información anonimizada o combinada que no lo identifica.

Uso de la información para brindar y mejorar los Servicios

Usamos la información que recopilamos para llevar a cabo actividades comerciales relacionadas con la prestación de los servicios. Esto incluye:

- crear su cuenta;
- medir el riesgo crediticio y de pago;
- procesar la facturación;
- autenticar el acceso a su cuenta;
- administrar su cuenta;
- prestar el servicio;
- realizar mantenimientos y operaciones, incluida la gestión de la red y los dispositivos en los que se basan el sistema y los servicios;
- brindar asistencia técnica;
- realizar actualizaciones de hardware y software para los dispositivos y sistemas;
- entender el uso de nuestros servicios;
- mejorar nuestros servicios e identificar y desarrollar productos y servicios nuevos;
- comercializar y publicitar nuestros productos y servicios;
- detectar la recepción, el uso o el abuso no autorizados de los Servicios y proteger a nuestros clientes contra el uso fraudulento, abusivo o ilegal de los Servicios o la suscripción fraudulenta, abusiva o ilegal;
- cobrar las tarifas y cargos;
- proteger nuestros derechos, nuestra propiedad y a nuestro personal; y
- cumplir con las leyes vigentes.

También usamos la información que recopilamos para medir y analizar cómo los clientes utilizan los Servicios. En el caso del video, esto incluye evaluar qué programas son los más populares, cuántas personas miran un programa hasta el final, si las personas ven las publicidades, y qué programación y contenido de video ofreceremos a través de los Servicios. También incluye determinar cómo prefieren los clientes ver ciertos tipos de programación cuando utilizan nuestro servicio de video (por ejemplo, si les gusta ver ciertos programas en vivo o si prefieren verlos por demanda, en dispositivos móviles o en línea).

Quando le brindamos acceso a terceros proveedores de contenido a través de nuestros decodificadores, podemos medir con qué frecuencia y durante cuánto tiempo utiliza tales servicios, pero el uso que haga de tales terceros proveedores está sujeto a los términos y las políticas de privacidad de tales terceros. Análogamente, en el caso de los servicios de Internet y de voz, analizamos datos sobre el uso por parte de los clientes, tales como el ancho de banda utilizado, las horas pico de uso o los tipos de servicios utilizados.

Uso de la información para comunicarnos con usted

También usamos la información que recopilamos para enviarle mensajes y personalizar dichos mensajes. Por ejemplo, podríamos usar la información de contacto que usted nos provea para notificarle actualizaciones al Servicio o el estado de una solicitud de atención técnica o de una interrupción del servicio, para invitarlo a participar en una encuesta, para cobrar montos adeudados o a propósito de otras actividades relacionadas con el Servicio. Para comunicarle anuncios relacionados con el servicio, tales como cambios de precios, cambios a las políticas operativas, citas de atención técnica y nuevas características de uno o más de los Servicios que le brindamos, nos pondremos en contacto con usted mediante correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas, el equipamiento provisto por Comcast u otros métodos de comunicación. Puede seleccionar la forma en la que prefiere recibir muchos de estos mensajes en el centro de preferencias del cliente, disponible en <https://customer.xfinity.com/#/users/me/notifications>.

Uso de la información para ofrecer recomendaciones y presentar material publicitario y de comercialización relevante

También podemos usar información sobre usted y/o el uso que hace de los Servicios u otros servicios que brindamos para determinar qué películas o programas de televisión recomendarle y para enviarle mensajes promocionales sobre los Servicios y otros productos y servicios que podrían ser de su interés. También podemos usar esta información para ayudar a terceros anunciantes o programadores a presentarle publicidad más relevante.

Usted podría recibir estos mensajes y anuncios promocionales por estar suscripto a uno o más de los Servicios, por la forma en la que usa los Servicios, porque vive en cierta región geográfica o en base a información demográfica y sobre intereses que recopilamos u obtenemos de otras empresas. Estos mensajes podrían estar sujetos a su consentimiento, según se describe en la Sección IV de este Aviso ("Sus opciones"). Bajo ninguna circunstancia Comcast revelará su nombre u otra información que lo identifique personalmente a un anunciante sin su autorización.

Para crear informes de mediciones y estadísticas

Nosotros y los proveedores de servicios que trabajan en nuestro nombre podríamos usar y combinar información de nuestros registros comerciales (incluida información sobre cuentas, datos sobre la actividad de video y otros datos de uso) con información de terceros con el fin de crear informes de mediciones y estadísticas. Estos informes no contendrán información que permita identificarlo personalmente sino información anonimizada o combinada.

Usamos estos informes para muchos de los fines descritos anteriormente, tales como mejorar los Servicios, crear y ofrecer publicidad más relevante en nombre de Comcast y otros terceros, determinar si los mensajes de un anunciante se visualizan y cómo, y analizar la efectividad de ciertos anuncios en los servicios y plataformas de Comcast o en otros servicios y plataformas. También usamos estos informes para trabajar con grupos académicos o de investigación y para otros usos que nos ayudan a desarrollar y financiar mejoras en los servicios y la infraestructura. Podemos compartir estos informes con programadores, anunciantes u otros. Para obtener más información sobre las opciones que tiene en relación al uso de su información para estos fines, consulte la Sección IV de este Aviso ("Sus opciones").

III. Divulgación de información

Limitamos la información que divulgamos y compartimos con terceros según se describe a continuación.

Proveedores de servicios

Para prestar y mantener los servicios, a veces recurrimos a terceros proveedores de servicios que transmiten, recopilan, procesan o almacenan información en nuestro nombre. Exigimos a estos proveedores que traten la información que compartimos con ellos como información confidencial y que la utilicen únicamente para prestar los servicios para los cuales los contratamos. Estos contratos generalmente incluyen servicios tales como facturación y cobro, administración, auditoría y contabilidad, asesoría y consultoría profesional, encuestas, comercialización, prestación y personalización de servicios, mantenimiento y operaciones, verificación de incidentes de seguridad y respuesta a ellos, notificaciones de servicio, prevención de fraude y servicios tendientes a mejorar nuestra programación y nuestros anuncios. Por ejemplo, Comcast contrata a proveedores de servicios para procesar pagos en nuestro nombre y podríamos compartir su información de pago con ellos cuando usted realiza un pago. Asimismo, Comcast podría contratar a un proveedor de servicios para obtener información sobre usted con el fin de evaluar su situación crediticia y de pagos.

La familia de empresas de Comcast

Comcast podría compartir la información que recopila sobre usted con sus filiales que ofrecen otros productos, servicios y aplicaciones marca Xfinity y Comcast. Por ejemplo, si usted utiliza la información de su cuenta en el Servicio Xfinity para abrir una cuenta en el servicio Xfinity Mobile, podríamos compartir la información de su cuenta con la empresa de Comcast que ofrece el nuevo servicio. Lo hacemos para que estas empresas puedan prestarle servicios y usted pueda usar el servicio Xfinity Mobile y otros servicios de Xfinity más fácilmente. También podríamos compartir información sobre usted con otras empresas de Comcast (tales como empresas de la marca NBC Universal y otras filiales ajenas a la marca Comcast o Xfinity) para fines de comercialización y publicidad siempre que tengamos el consentimiento necesario para hacerlo.

Propietarios y usuarios de cuentas

Comcast podrá divulgar cualquier información sobre la cuenta de un cliente, así como su uso de los Servicios y sus características, al titular principal de la cuenta una vez que dicho titular se autentique debidamente. El titular principal de la cuenta también podría autorizar a otros usuarios a acceder a información sobre la cuenta, que podría incluir información sobre usted y el uso que hace de los Servicios.

Divulgación a terceros para fines de comercialización

A menos que tengamos el consentimiento necesario, no compartiremos, venderemos, licenciaremos ni arrendaremos información que lo identifique personalmente a terceros no afiliados a nosotros ni permitiremos que dichos terceros accedan a dicha información por otros medios con el fin de comercializar sus productos o servicios. A menos que usted preste afirmativamente su consentimiento de "inclusión voluntaria", no venderemos ni compartiremos ninguna información de navegación web, información de actividad de video, información delicada (tal como información sobre sus cuentas financieras o su Número de Seguro Social) que permita identificarlo personalmente, ni los registros detallados de llamadas que obtengamos de nuestro sistema de cable. Sin embargo, podríamos compartir con terceros información anonimizada o combinada para que la utilicen para sus propios fines si tales terceros se comprometen a no desanonimizar la información ni compartirla con otros que podrían intentar hacerlo.

En la medida que lo permitan las leyes federales, podríamos divulgar su nombre y su dirección a organizaciones no gubernamentales, tales como organizaciones benéficas o empresas, siempre y cuando tal divulgación no revele, directa ni indirectamente, el alcance del uso que hace de los Servicios ni la naturaleza de las transacciones que realiza a través de nuestro sistema de cable. Usted tiene el derecho de prohibir o limitar este tipo de divulgación. Para ejercerlo, debe pedirnos que lo incluyamos en nuestra lista de "no divulgación", según se describe en la Sección IV de este Aviso ("Sus opciones").

Otros terceros

Si usted se suscribe a nuestro servicio de voz, Comcast podría divulgar información sobre usted a terceros en relación a ciertas características y servicios tales como el Identificador de Llamadas, el 911/E911, y los servicios de directorio, según se detalla a continuación:

- Podemos transmitir su nombre y/o su número de teléfono para que se muestren en los dispositivos con identificación de llamadas a menos que usted haya optado por bloquear dicha información. Advierta que bloquear la información de identificación de llamadas no evita que se muestre su nombre y/o número de teléfono cuando llame a ciertos números de emergencia o comerciales, el 911, los números que comienzan con 900, los números de llamada gratuita que comienzan con 800 y números similares.
- Podemos proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono a autoridades del orden público y sus proveedores para que incluyan esta información en las bases de datos y los registros del E911, en los sistemas de "911 invertido" o para ayudarles a resolver problemas con los registros del 911/E911.
- Podemos publicar y distribuir o encomendar que se publiquen y distribuyan directorios telefónicos en forma impresa, en discos o a través de Internet. Estos directorios podrían incluir los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los abonados, sin restricciones sobre su uso.
- También podemos poner los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los abonados a disposición de terceros, o bien encomendar que esta información esté a su disposición a través de operadores de ayuda con los directorios.
- Podemos proporcionar los nombres, las direcciones y los números de teléfono de los abonados a editores de directorios o proveedores de información telefónica no afiliados con nosotros para que los utilicen con el fin de crear directorios y ofrecer servicios de información telefónica.
- Una vez que los nombres, las direcciones y los números de teléfono de nuestros abonados se incluyan en directorios telefónicos o en servicios de información, cualquier persona podrá clasificarlos, agruparlos, reagruparlos y redistribuirlos en distintos formatos.

Tomamos precauciones razonables para asegurarnos de que los números no publicados y no listados no se incluyan en nuestros directorios telefónicos ni en nuestros servicios de asistencia telefónica, pero no podemos garantizar que nunca se cometerán errores.

Si nosotros (o nuestra empresa matriz) somos parte de una fusión, compra o venta de parte o la totalidad de nuestros activos, la información que tengamos sobre usted y su suscripción, incluida toda información que lo identifique personalmente, será, en la mayoría de los casos, uno de los elementos que se transferirán como parte de la transacción. Si este Aviso se modifica como consecuencia de tal transacción, deberá consultar la sección "Cambios al Aviso de privacidad" más adelante.

Divulgación exigida por ley o necesaria para proteger a Comcast y otros

En ocasiones, la ley podría exigirnos que divulguemos información sobre usted a terceros. Estas divulgaciones podrían hacerse con o sin su consentimiento y con o sin aviso, de acuerdo con los términos de procedimientos legales válidos tales como una citación, una orden judicial o una orden de allanamiento.

Si usted se suscribe a nuestro servicio de video Xfinity, Comcast podría verse obligada a divulgar información que lo identifique personalmente a una entidad gubernamental en respuesta a una orden judicial. En tal caso, la Ley sobre el servicio de cable (según se define más adelante en la Sección V) exige que usted tenga la oportunidad de comparecer en un proceso judicial pertinente a la orden y disputar toda demanda hecha en virtud de dicha orden judicial. Asimismo, la Ley sobre el servicio de cable exige que, durante tal proceso judicial, la entidad gubernamental ofrezca evidencia clara y convincente de sospechas razonables de que el sujeto de la información ha estado involucrado en actividades criminales y que la información que se busca sería una prueba de importancia en el caso.

Si usted se suscribe a nuestros servicios de Internet, voz o seguridad doméstica Xfinity, Comcast podría verse obligada a divulgar información que lo identifique personalmente a una entidad gubernamental en respuesta a una citación, una orden judicial o una orden de allanamiento, dependiendo del tipo de información que se busque. Por lo general, los términos del proceso judicial nos prohíben notificarlo sobre tal divulgación. También podríamos pedirle su consentimiento para la divulgación de información en respuesta a una solicitud de una entidad gubernamental si tal entidad no ha presentado una citación, una orden judicial ni una orden de allanamiento.

Una entidad no gubernamental, tal como un litigante civil, únicamente puede solicitar información que lo identifique personalmente o información sobre el uso que hace de los servicios de video, Internet o voz de Xfinity con el respaldo de una orden judicial y, de acuerdo con los términos de la Ley sobre el servicio de cable, tenemos la obligación de notificarle sobre tal orden judicial. Si Comcast se ve obligada a divulgar información que lo identifique personalmente a un tercero en respuesta a la orden de un tribunal civil, le notificaremos antes de tal divulgación a menos que la ley nos prohíba hacerlo.

También podríamos divulgar información que lo identifique personalmente de conformidad con la ley y sin su consentimiento cuando ello sea necesario para proteger a nuestros clientes, nuestros empleados o nuestra propiedad; en situaciones de emergencia; o para hacer valer nuestros derechos en virtud de nuestros términos de servicio y nuestras políticas.

SABHF20P

IV. Sus opciones

En muchos casos, usted tiene ciertas opciones respecto de la forma en la que nos comunicamos con usted, y cómo usamos y compartimos su información.

Exclusión de ciertos mensajes de comercialización

Para su comodidad, hemos creado un centro de preferencias del cliente donde usted puede administrar:

- los mensajes y las notificaciones relacionados con su cuenta;
- sus preferencias relativas a las llamadas, los mensajes de texto y el correo directo con fines de comercialización;
- sus preferencias relativas a las llamadas de ventas “puerta a puerta”;
- los correos electrónicos promocionales o comerciales que Comcast podría enviarle; y
- los anuncios dirigidos sobre productos y servicios de terceros en función de sus intereses.

Para administrar sus preferencias, visite el centro de preferencias del cliente, disponible en <https://customer.xfinity.com/#/users/me/notifications>. Una vez que inicie sesión, puede revisar sus opciones, obtener más información sobre los tipos de actividades de comercialización de las que puede excluirse y tomar sus decisiones. Si cambia de parecer, puede regresar en cualquier momento para actualizar sus preferencias.

Entendemos que, en ocasiones, podría querer hablar con un representante de Comcast que pueda ayudarle con estas decisiones. Siempre puede llamar a Comcast al 1-800-XFINITY y pedimos que incluyamos su nombre en las listas internas “no llamar”, “no enviar correo” o “no visitar” de la empresa. También puede llamarnos a este número y pedimos que lo incluyamos en la lista “no divulgar”. Esto nos indicará que no quiere que compartamos su nombre ni su dirección con terceros de acuerdo con los que se explicó anteriormente.

Si prefiere ponerse en contacto con Comcast por escrito en lugar de hacerlo por teléfono, puede enviar una solicitud a la dirección que se indica más adelante en “¿Cómo me pongo en contacto con Comcast?”. No olvide incluir su nombre y su dirección, su número de cuenta de Comcast y un número de teléfono al que podamos llamarlo durante el día. La solicitud escrita debe estar firmada por la persona identificada como cliente en nuestros registros de facturación. Si tiene una cuenta conjunta, las solicitudes iniciadas por una de las partes se aplicarán a toda la cuenta. En el caso de cuentas múltiples, su mensaje debe identificar independientemente cada una de las cuentas alcanzadas por la solicitud. Si escribe para excluirse de las llamadas de comercialización, debe indicar los números de teléfono y las direcciones que quiera incluir en las listas relevantes

Aprobación del uso de la CPNI para ofrecerle otros productos y servicios

Si se suscribe al servicio de voz de Xfinity, cuando interactúe con uno de nuestros representantes de atención al cliente (por ejemplo, durante una llamada, en nuestras oficinas o durante una sesión de chat en línea), podríamos pedirle su consentimiento para usar su información de red privada del cliente (customer proprietary network information o “CPNI”) con el fin de analizar su cuenta y ofrecerle otros productos y servicios. Si usted presta su consentimiento, Comcast podrá usar su CPNI únicamente durante la llamada telefónica o conversación en cuestión y para el fin mencionado. Si niega o limita su autorización, no sufrirá ningún efecto presente ni futuro respecto de la forma en que le prestamos los servicios a los que se suscribe.

V. Sus derechos en virtud de las leyes federales y estatales

Este Aviso está diseñado para cumplir con las exigencias de las leyes federales y estatales, incluidas las leyes de California, que se aplican a nuestros clientes que viven en California y reciben servicios de una empresa de televisión por cable.

La Ley sobre el servicio de cable (Cable Act) y la información que permite identificar a la persona

Este Aviso de privacidad está diseñado para cumplir con la Sección 631 de la Ley Federal de Políticas de Comunicación por Cable de 1984 y sus enmiendas (en adelante, “Ley sobre el servicio de cable”). La Ley sobre el servicio de cable permite a Comcast usar el sistema de cable para recopilar información que permite identificarlo. La “información que permite identificarlo” es aquella que lo identifica a usted en particular y no incluye toda información anonimizada, anónima, combinada o de otro tipo que no permita tal identificación personal. Podemos recopilar información que permite identificarlo cuando sea necesario para brindarle los servicios de cable u otros servicios y para detectar usos o recepciones no autorizados de los mismos. Podemos usar el sistema de cable para recopilar información que permita identificarlo para otros fines pero, en tal caso, le solicitaremos previamente su consentimiento por escrito o en forma electrónica. La Ley sobre el servicio de cable también permite a Comcast divulgar información que permite identificarlo si tal divulgación: es necesaria para brindarle el servicio de cable u otros servicios, o para llevar adelante una actividad comercial legítima relacionada con tales servicios; se realiza en respuesta a una exigencia legal o de un proceso judicial; o se limita a su nombre y su dirección, sujeto a su opción de exclusión. La frecuencia de las divulgaciones de información que permita identificarlo puede variar en función de nuestras necesidades y actividades comerciales, según se describe en este Aviso.

Si considera que se ha visto damnificado por una acción por parte nuestra que infringió la Ley sobre el servicio de cable u otras leyes vigentes, lo alentamos a ponerse en contacto directamente con nosotros (como se describe más abajo, en la sección “¿Cómo me pongo en contacto con Comcast?”) para resolver su pregunta o inquietud. Para hacer cumplir las limitaciones que nos imponen las disposiciones de la Ley sobre el servicio de cable relativas a la información que permite identificarlo, también tiene derecho a reclamar daños y perjuicios, honorarios de abogados y costas judiciales en un juicio civil. Asimismo, es posible que las leyes federales u otras leyes vigentes le concedan otros derechos y recursos.

Este Aviso de privacidad no reemplaza, complementa ni modifica ningún contrato de arbitraje al que pudiera estar obligado como abonado de uno o más de los Servicios.

La Ley de Comunicaciones y la CPNI

La Sección 222 de la Ley de Comunicaciones de 1934 y sus enmiendas (en adelante, “Ley de Comunicaciones”) concede otras formas de protección de la privacidad que se refieren a la cantidad, la configuración técnica, el tipo, el destino, la ubicación y la magnitud del uso de los servicios de telecomunicaciones, así como de los servicios de voz Xfinity, y de la información sobre dichos servicios contenida en su factura. Esta información se conoce como información de red privada del cliente o “CPNI”. La CPNI no incluye su nombre, su dirección ni su número de teléfono, información que la Ley de Comunicaciones define como “información de la lista de abonados”. Sin embargo, esta información se considera, por lo demás, información que permite identificarlo.

Si es cliente del servicio de voz de Xfinity u otro Servicio sujeto a estos requisitos, tiene el derecho, de acuerdo con la Ley de Comunicaciones y otras leyes vigentes, a que se proteja su CPNI, y Comcast tiene la obligación de hacerlo. Además, las normas de la FCC ofrecen otras formas de protección de la privacidad y otras elecciones relativas al uso y la divulgación de información que son específicas a los servicios de voz y que se describen en este Aviso.

VI. Acceso a la información y su enmienda

Es importante que la información de los registros de su cuenta sea correcta. Usted puede corregir o actualizar la información sobre su cuenta como se describe a continuación. Corrigiremos nuestros registros luego de haber verificado, en la medida de lo razonable, que los cambios que solicita sean pertinentes.

Si tiene acceso a Internet, puede ver cierta información y corregirla directamente con la función My Account. Para ello, visite www.xfinity.com e inicie sesión con su nombre de usuario y su contraseña de Comcast. Si es cliente del servicio de seguridad doméstica, puede ingresar al portal para abonados en www.xfinity.com/xhportal. También puede llamar al 1-800-XFINITY y hablar con un representante de atención al cliente.

Si quiere examinar la información que lo identifica personalmente, puede hacerlo en su oficina local de Comcast durante el horario de atención normal y previo aviso con anticipación razonable. Para ello, puede contactarnos por correo a la dirección indicada más adelante o llamarnos al 1-800-XFINITY. Concédanos un tiempo razonable para ubicar la información (y, de ser necesario, prepararla para que usted la revise) y programar una cita. Deberá identificarse debidamente y únicamente se le permitirá examinar información que permita identificarlo en su propia cuenta, no en otras cuentas.

Si solicita afirmativamente y por escrito una copia de su CPNI relacionada con el servicio de voz de Xfinity, le enviaremos la información relevante a la dirección que tengamos registrada en su cuenta o a otra persona que usted autorice si creemos razonablemente que la solicitud es válida. Sin embargo, los abonados de nuestros servicios de voz Xfinity deben saber que, en general, no podremos proporcionarles registros de llamadas entrantes o salientes ni otros registros que no proporcionemos habitualmente como parte de nuestras actividades comerciales (por ejemplo, como parte de una factura) o que esté disponible únicamente en nuestros archivos, excepto mediante un proceso legal válido, como una orden judicial. Además, no podremos corregir los errores que pudiera haber en los nombres, las direcciones o los números de teléfono de los clientes que aparezcan (o se hayan omitido) en nuestros directorios o los de nuestros proveedores hasta tanto no se publique la siguiente versión de tales directorios. Además, no tenemos control alguno sobre la información que aparece en los directorios o en los servicios de información telefónica de editores o proveedores que no sean de nuestra propiedad.

Comcast se reserva el derecho a cobrarle una tarifa razonable por obtener y fotocopiar todo documento que usted solicite.

VII. Otra información importante

Protección de la información que recopilamos

Usamos prácticas habituales de la industria para proteger la información que recopilamos con el fin de evitar el acceso no autorizado a información sobre nuestros clientes, así como el uso o la divulgación no autorizados de la misma. Estas prácticas de seguridad incluyen medidas de protección técnicas, administrativas y físicas que pueden variar en función del tipo de información y cuán delicada o confidencial sea. Si bien nos tomamos la responsabilidad de proteger su información muy en serio, no podemos garantizar que estas prácticas evitarán todo intento no autorizado de acceder a su información, usarla o divulgarla.

Retención de la información

Comcast guarda la información que lo identifica personalmente en sus registros comerciales habituales mientras usted sea abonado de uno o más de los Servicios. La empresa también conserva esta información durante cierto tiempo luego de que deje de ser abonado de un Servicio si tal información es necesaria para los fines para los cuales se recopiló o para cumplir con exigencias legales. Estos generalmente incluyen fines comerciales, legales o impositivos. Si estos fines ya no corresponden, destruiremos o anonimizaremos la información de acuerdo con nuestros procedimientos y políticas internos.

Cambios al Aviso de privacidad

De acuerdo con la Ley sobre el servicio de cable, le daremos una copia del Aviso de privacidad actual al momento de suscribir el contrato de prestación del servicio de cable u otro servicio y, a partir de entonces, le daremos una nueva copia anualmente o cuando la ley lo exija o permita.

Podremos modificar este Aviso en cualquier momento. Para ver la versión más reciente visite <http://www.xfinity.com/Corporate/Customers/Policies/CustomerPrivacy.html>. Si hacemos cambios sustanciales a este Aviso de privacidad, le notificaremos con al menos 30 días de anticipación y también le notificaremos por correo electrónico, correo postal, mensajes en las facturas u otros métodos que creamos convenientes. Si usted continúa usando el servicio luego de la notificación, consideraremos que acepta los cambios en el Aviso de privacidad actualizado y consiente a ellos. Si hacemos cambios sustanciales que darán lugar a nuevas formas de uso, divulgación o acceso a información que permita identificarlo recopilada con anterioridad, obtendremos su consentimiento de inclusión antes de implementar esos cambios en particular.

¿Cómo puedo ponerme en contacto con Comcast?

Si tiene preguntas o sugerencias relacionadas con este Aviso de privacidad o desea ponerse en contacto con nosotros respecto de la información que permite identificarlo, comuníquese mediante la siguiente información:

Teléfono: 1-800-XFINITY

Sitio web: <http://customer.xfinity.com/contact-us/>

Correo postal: Comcast Cable Communications, LLC
Attn: Law Department - Customer Privacy Notice
One Comcast Center
Philadelphia, PA 19103-2838

Revisión y vigencia: 1 de enero de 2018

SABHF20R