

POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

NEOCLOUD S.A.S.

Índice de Contenido

1.	Objetivos, alcance y ámbito de aplicación	2
1.1.	Objetivo general:	2
1.2.	Objetivos específicos:.....	2
1.3.	Alcance	2
1.4.	Ámbito de aplicación.....	2
2.	Procedencia y tratamiento de los datos personales.....	3
3.	Fines del tratamiento de datos personales	3
3.1.	Tratamiento de datos por interés legítimo:	3
3.2.	Tratamiento de datos con fines comerciales propios	4
3.3.	Tratamiento de datos con fines de comunicaciones por terceros.....	4
3.4.	Tratamiento de datos con fines estadísticos y analíticos	5
4.	Plazo durante el cual se conservarán los datos personales	5
5.	Derechos de los titulares de datos personales.....	5
5.1.	Procedimiento para el ejercicio de los derechos de rectificación, actualización, oposición, limitación, portabilidad o supresión.	5
6.	Medidas para precautelar la seguridad de los datos personales.....	6
7.	Actualización de la política de tratamiento de datos personales	7
8.	Base legal que sustenta el tratamiento de los datos	7
9.	Términos y condiciones de uso	8

1. Objetivos, alcance y ámbito de aplicación

1.1. Objetivo general:

Cumplir con los derechos, principios y obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (“**LOPD**”), normativa secundaria y resoluciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos. Por tal motivo, es importante establecer parámetros de protección de la información personal y sensible conocida como Datos o Información de Carácter Personal, de acuerdo con la legislación local y a los lineamientos de **NEOCLOUD S.A.S.** en adelante “**NEOCLOUD**”.

1.2. Objetivos específicos:

- Establecer los principios que guiarán a **NEOCLOUD** en el manejo de los datos personales de sus clientes, trabajadores y/o proveedores o terceros con los cuales mantenga alguna relación comercial.
- Establecer las guías para crear los mecanismos de control relacionados con los datos personales.
- Establecer las guías para implementar los mecanismos de seguridad técnicas, físicas y organizativas para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos personales.

1.3. Alcance

La Política General de Protección de Datos Personales de la compañía **NEOCLOUD**, se aplica a todos los datos personales que se recogen, recopilan, registran a través del sitio web <https://www.neocloud.ec/>, canales digitales, redes sociales oficiales y otros que dispone **NEOCLOUD**, a fin de informar sobre el modo en que se obtiene, trata y protege sus datos personales.

La Política General de Protección de Datos Personales es de acceso público, por tal razón todo usuario que acceda navegue o utilice la página web, con fines informativos, o de interés en los productos y servicios que se ofertan.

1.4. Ámbito de aplicación

La Política General de Protección de Datos Personales (“**La Política**”), está dirigida y es de aplicación obligatoria para todos sus clientes, trabajadores, proveedores, personas relacionadas con **TELECOM3000** (accionistas y órganos directivos) y compañías relacionadas en el tratamiento de los datos personales de los titulares.

2. Procedencia y tratamiento de los datos personales

NEOCLOUD recibe y almacena la información que los Usuarios proporcionan al registrarse como usuarios del Sitio Web, a fin de poder desarrollar nuestra relación y brindar nuestros servicios.

Toda información proporcionada por el usuario deberá ser verdadera, completa y exacta. Cada Usuario es responsable por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información suministrada. Los datos personales recabados por **NEOCLOUD** de forma ejemplificativa y taxativa son los siguientes:

Para prospectos de clientes:

- Nombres y apellidos
- Cédula de identidad
- Correo electrónico
- Teléfono

Para clientes:

- Dirección
- Datos de tarjeta de crédito/débito o cuenta bancaria
- Otros solicitados o entregados con posterioridad debidamente autorizados por el cliente.

La Información del Usuario es necesaria para la ejecución de la relación contractual, motivo por el cual debe ser obligatoriamente proporcionada. Lo contrario implicará la imposibilidad de contratar los productos y servicios ofrecidos por **NEOCLOUD**.

En caso se realice un registro en nombre de un tercero, el usuario declara que ha obtenido su consentimiento antes de facilitarnos su información personal.

3. Fines del tratamiento de datos personales

NEOCLOUD utilizará la información y datos personales para los siguientes fines:

3.1. Tratamiento de datos por interés legítimo:

Son aquellas en las cuales bajo compromiso de prestación de servicio ambas partes han adquirido a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el contrato de adhesión firmado voluntariamente entre las partes y aprobado por ARCOTEL, y son necesarias para la

prestación de los servicios de telecomunicaciones y otros servicios digitales, como las que se detallan a continuación:

- Gestionar la relación precontractual y contractual, el registro del usuario, y permitir el acceso a las actividades y herramientas disponibles, a través del sitio web <https://neocloud.ec/> y mediante la aplicación móvil WhatsApp.
- Gestionar, tramitar y dar respuesta a peticiones, solicitudes, incidencias o consultas del usuario, cuando éste facilite sus datos a través de los formularios habilitados en el sitio web <https://neocloud.ec/> y mediante la aplicación móvil WhatsApp o a través de nuestros centros de atención al usuario.
- Analizar los requerimientos realizados por los Organismos de Control, entes regulatorios, fiscalía u órdenes judiciales, que permita mantener la seguridad de las redes y revisión de eventos ilegales o fraudulentos.

3.2. Tratamiento de datos con fines comerciales propios

NEOCLOUD queda autorizado a utilizar los datos personales del usuario con el fin de brindar ofertas comerciales, información de productos y servicios, relacionados con el acceso a internet, servicios iCloud, antivirus, plataformas de navegación, entre otras y en lo particular para la provisión y navegación de internet.

Las comunicaciones de las ofertas comerciales e información de marketing se realizarán a través de cualquiera de los medios de comunicación e información que el usuario proporcionó en los diferentes formularios, canales digitales y/o redes sociales que dispone **NEOCLOUD**.

3.3. Tratamiento de datos con fines de comunicaciones por terceros

NEOCLOUD queda autorizado a utilizar los datos personales del usuario, de carácter identificativo, como nombres y apellidos, correo electrónico y/o número telefónico, para que sean tratados por encargados, con la finalidad de recibir ofertas comerciales a través de los diferentes medios de comunicación, productos o servicios de terceros, con los cuales **NEOCLOUD** mantiene alianzas y/o convenios para brindar beneficios del servicio de acceso a internet y otros productos derivados de **NEOCLOUD**.

3.4. Tratamiento de datos con fines estadísticos y analíticos

NEOCLOUD queda autorizado a utilizar los datos personales del usuario, de carácter identificativo para estudios de mercado que tengan como finalidad conocer las preferencias e intereses comerciales, así como también para conocer y evaluar la calidad del servicio, satisfacción, rapidez y eficacia de los productos y servicios prestados por **NEOCLOUD**. Los cuales permitirá mejorar la calidad de nuestro equipo, personal técnico y administrativo y de la provisión del servicio de **NEOCLOUD**.

Esto aplica también para los casos en los que se brinde atención de consultas, requerimientos, reclamos, fidelización y/o cancelación de los servicios de **NEOCLOUD**.

4. Plazo durante el cual se conservarán los datos personales

Los datos personales serán almacenados única y exclusivamente por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades de tratamiento, con los tiempos legales previstos en las normas aplicables y en un máximo del tiempo necesario para la prescripción de las acciones legales.

Luego de este período los datos se eliminarán, anonimizarán o bloquearán, conforme a los mecanismos, herramientas y estrategias implementados por **NEOCLOUD** y alineados a la LOPDP.

5. Derechos de los titulares de datos personales

El titular de datos personales tendrá derecho a que los datos personales concedidos a **NEOCLOUD** para su tratamiento, podrán ser ejercidos a través de los derechos de rectificación, actualización, oposición, limitación, portabilidad o supresión de los diferentes tratamientos. Estos podrán presentarse de acuerdo con el siguiente procedimiento:

5.1. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de rectificación, actualización, oposición, limitación, portabilidad o supresión.

Se reconoce a los titulares de datos personales el *Acceso y Rectificación* al tratamiento que se realice sobre la información de sus datos personales. Para realizar estas solicitudes de actualización puede hacerlo de las siguientes maneras:

- Asistir a los puntos de venta de **NEOCLOUD** y realizar el cambio con un asesor en los módulos de atención. Para conocer la ubicación de **NEOCLOUD** disponibles ingresar al siguiente enlace: <https://neocloud.ec/>
- Llamar a los teléfonos: 0983969822, y solicitar la atención de un asesor para realizar el cambio de datos personales.
- Se deberá presentar en el requerimiento como mínimo los siguientes datos personales: nombres y apellidos, número de cédula, correo electrónico y número telefónico. Así como también como el derecho a solicitar, sea de acceso, rectificación, actualización, limitación, oposición o supresión.
- **NEOCLOUD**, a través del Delegado de protección de datos personales debidamente certificado, analizará la pertenencia del requerimiento y lo categorizará si procede o no. El responsable de atención al cliente designado para la atención notificará de la resolución dentro de los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y comunicará la decisión al correo electrónico o número telefónico del titular que presentó el requerimiento respectivo.

6. Medidas para precautelar la seguridad de los datos personales

- **NEOCLOUD** utiliza el protocolo HTTPS para brindar seguridad en el uso de este canal electrónico y manejar los riesgos, acorde lo que se indica en el “Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información”, EGSI. Se mantendrá protocolos de seguridad de estricto cumplimiento, que garanticen que los usuarios con acceso a datos personales no puedan divulgar esta información.
- **NEOCLOUD** tratará los datos del Usuario en todo momento de forma absolutamente confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de estos, adoptando al efecto las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de tus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.
- El potencial cliente o el abonado/cliente en calidad de titular de datos personales manifiesta su consentimiento libre, específico, informado, e inequívoco, a fin de que **NEOCLOUD** realice el tratamiento de los datos personales que le

proporcione en los términos previstos en la presente política y los contratos específicos que se suscribieren.

- El potencial cliente o el abonado/cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento a través de los canales oficiales de **NEOCLOUD** y en observancia al proceso previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales con las limitaciones vertidas en la referida norma.
- **NEOCLOUD** cuenta con un sistema de videovigilancia en todas sus sedes a fin de garantizar la seguridad, control y supervisión de nuestro personal, visitantes, abonados y/o terceros. La administración de nuestro sistema de videovigilancia cumple con la normativa de protección de datos personales y está regido por las disposiciones de esta Política, en cuanto le sean aplicables. Asimismo, **NEOCLOUD** ha adoptado los niveles de seguridad y de protección de datos personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance. La Información captada mediante nuestros sistemas de videovigilancia se encuentra gestionada en la base de datos de “Videovigilancia”, y se almacenarán hasta un plazo máximo de sesenta (60) días, salvo disposición distinta en normas sectoriales.

7. Actualización de la política de tratamiento de datos personales

NEOCLOUD, se reserva el derecho de cambios y actualización de su Política de Tratamiento de datos personales cuando está sea necesario o exista disposiciones o actualización en la normativa de protección de datos personales. Los titulares de datos personales podrán consultar en el sitio web para obtener la información más reciente sobre la actualización de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

8. Base legal que sustenta el tratamiento de los datos

NEOCLOUD fundamenta el tratamiento que da a los datos personales de los ciudadanos que visitan sus sitios web, bajo los siguientes instrumentos legales:

- Normativa vigente: Acuerdo Ministerial No.012-2019
- Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI): Acuerdo Ministerial No.166
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (Ley No. 2002-67).

- Plan de la Sociedad de la Información y del Conocimiento: Acuerdo Ministerial Nro. 016-2018
- CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN. Disposiciones Generales del Título IV, literal número VIGÉSIMA SEPTIMA. - "... El tratamiento de datos personales que incluya acciones tales como la recopilación, sistematización y almacenamiento de datos personales, requerirá la autorización previa e informada del titular. No se requerirá de la autorización del titular cuando el tratamiento sea desarrollado por una institución pública y tenga una finalidad estadística o científica; de protección a la salud o seguridad; o sea realizado como parte de una política pública de garantía de derechos constitucionalmente reconocidos...".

9. Términos y condiciones de uso

El uso de la página web de **NEOCLOUD** o de cualquiera de sus componentes, implica la aceptación expresa de los presentes Términos y condiciones de uso.

La **NEOCLOUD** dispone de los portales y sistemas web para prestar información a los ciudadanos sobre los productos y servicios que **NEOCLOUD** pone a disposición de la ciudadanía, así como la disponibilidad de activos orientados hacia el servicio de atención al cliente.

NEOCLOUD solamente será responsable del tratamiento y uso de los datos personales que obtenga en forma directa a través de los canales digitales o presenciales descritos en punto 4, así mismo se deslinda de cualquier responsabilidad que pueda generar al usuario por cualquier uso inadecuado o contrario a los fines descritos en el punto 5.

NEOCLOUD no se hace responsable por la veracidad o exactitud de la información contenida en los enlaces a otros sitios web o que haya sido entregada por terceros.

Una vez se me ha informado de la política de protección de datos personales que aplica la Empresa NEOCLOUD autorizo el uso de la información entregada por mi persona

DECLARO que es de pleno conocimiento, que el no conceder esta autorización, podrá afectar el cumplimiento de las finalidades de ciertas actividades de tratamiento necesarias para **NEOCLOUD**.