

# Política de Tratamiento de Datos Personales

Última actualización: 15 de mayo de 2019

Hughes de Colombia S.A.S. (“Hughes”) está comprometido a proteger la confidencialidad y la privacidad de sus suscriptores, empleados, contratistas, proveedores y otros socios de negocios, al igual que el procesamiento de sus datos personales, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables (incluyendo la Ley 1581 de 2012 and al Decreto 1377 de 2013).

Este documento (la “Política”) contiene la política de Hughes en relación con el tratamiento de datos personales, incluyendo aquella que se maneje a través de la página web de Hughes en [www.hughesnet.com.co](http://www.hughesnet.com.co) y en cualquier otro sitio digital mantenido u operado por Hughes (en conjunto la “Página Web”). Los términos y condiciones aplicables al uso de la Página Web están disponibles en <http://www.hughesnet.com.co/servicio-al-cliente#legales>

Hughes se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de modificar los términos de esta Política en cualquier momento. En caso de cualquier cambio material a la Política, Hughes informará que dicha Política está siendo modificada y lo invitará a revisarla en esta web o a través de otros medios que Hughes pueda tener disponibles. Su uso continuado de este Servicio, en caso de ser usted un suscriptor, o en términos generales su relación continuada con Hughes después de dicha notificación, constituye su aceptación a los cambios. Usted deberá visitar esta Página Web para revisar la actual Política con regularidad. La fecha de la última actualización está indicada al final de esta Política para su comodidad.

## Obtención y Uso de la Información

Cuando usted visita nuestra Página Web, solicita información a través de nuestra Página Web, solicita ser o se convierte en un suscriptor del servicio Hughesnet, es un empleado de Hughes o se involucra en una relación comercial con Hughes, en cualquier momento durante su relación con nosotros Hughes podrá solicitarle información personal, tal como su nombre, dirección, estrato, número telefónico, dirección de correo electrónico y su información financiera, tal como la información de su tarjeta de crédito. Adicionalmente a la información que usted pueda suministrar, Hughes podrá obtener información adicional acerca de usted de otras fuentes. Hughes obtendrá, guardará, utilizará, circulará, suprimirá, analizará, compartirá, transmitirá, transferirá y en general procesará la información que usted le suministre a Hughes, al igual que la información que Hughes obtenga acerca de usted (en conjunto su “Datos Personales”).

Su Datos Personales podrán ser utilizados con los siguientes propósitos, según aplicable: 1) para efectos de facturación y cobros y para manejar nuestra relación con usted; 2) para suministrarle los productos y servicios que usted solicite; 3) para anticipar y resolver problemas con nuestros productos y servicios; 4) para procesar y responder a preguntas; 5) para ponernos en contacto con usted acerca de productos y servicios que puedan ser de su interés; 6) para verificaciones y confirmaciones de crédito; 7) para generar perfiles de los suscriptores de Hughes, con base en sus preferencias de uso; 8) para enviar información acerca de nuevos productos, noticias y promociones; 9) para ponernos en contacto con usted en relación con su cuenta, las transacciones que usted ha hecho o nuestros servicios; 10) para hacer análisis estadísticos de Datos Personales

obtenidos y de otra información relevante; 11) para hacer encuestas de calidad de servicio y satisfacción de los clientes; 12) para contratar, entrenar y evaluar individuos y personas que soliciten trabajo; 13) para desarrollar actividades relacionadas a los programas de bienestar social y salud ocupacional de los empleados; 14) para expedir certificados laborales y dar referencias laborales solicitadas; 15) para manejar la nómina y hacer pagos de seguridad social; 16) para conservar la información personal de los empleados una vez se termine el contrato de trabajo, de acuerdo con las normas de seguridad social, para prevención de crímenes y para posibles efectos judiciales; 17) para crear bases de datos; 18) para detectar, investigar y prevenir actividades que pudiesen violar las políticas de Hughes o las leyes y regulaciones aplicables; 19) para manejar toda la información necesaria para cumplir con las obligaciones tributarias y con los registros y obligaciones comerciales, corporativos y contables de Hughes; 20) para adelantar campañas de actualización de Datos Personales con el fin de garantizar su integridad; 21) para hacer análisis de control y prevención de fraude y de lavado de dinero, incluyendo sin limitación consultas de informes a listas restrictivas y oficinas de crédito; 22) para enviar notificaciones en relación con las modificaciones a esta Política; 23) para solicitar nuevas autorizaciones para procesar su Datos Personales; 24) para implementar canales de comunicación con usted; 25) para hacer cumplir nuestros contratos de suscriptor, las políticas del suscriptor, los términos de uso de la Página Web y/o otros contratos o acuerdos; 26) para mejorar el contenido y la navegabilidad de la Página Web y 27) para otros fines notificados a usted en el momento en que usted autorice el uso de la información. Hughes no alquila, vende o comparte su Datos Personales con terceros en forma diferente a según se indica aquí.

## **Divulgaciones Adicionales de la Información**

Hughes también podrá utilizar o divulgar y transmitir a terceros (en Colombia o en el exterior) información acerca de usted, incluyendo su Datos Personales, en cualquiera de los siguientes casos:

- Para exigir cumplimiento de nuestros Contratos de Suscriptor, nuestras Políticas de Suscriptor, los términos de uso de nuestra Página Web y/o otros contratos o acuerdos.
- Para hacer outsourcing (“tercerización”) de cualquiera de las tareas a las que se hace referencia en esta Política (por ejemplo, facturación, respuestas a solicitudes).
- En respuesta a una citación, orden de un tribunal u otros procesos legales.
- Para establecer o ejercer nuestros derechos legales o defendernos contra reclamaciones legales.
- A agencias de reportes de crédito con el fin de reportar propósitos o para obtener servicios de revisión crediticia.
- A una compañía controlada por o bajo control común con Hughes, para cualquier propósito permitido por esta Política y que usted haya autorizado.
- Cuando Hughes considere que tal utilización o divulgación es 1) necesaria con el fin de investigar, prevenir o tomar acciones en relación con actividades que se sospecha son ilegales, fraude o situaciones que involucren amenazas potenciales a la seguridad física de cualquier persona o 2) según lo requiera la ley.
- En el futuro podremos vender algunos o todos nuestros activos o reorganizar nuestra estructura corporativa. En tales transacciones, la información relacionada con clientes,

empleados, contratistas, proveedores y otros individuos cuya información personal es procesada por Hughes, incluyendo su Datos Personales, en general es uno de los activos comerciales transferidos. En caso de una venta o reorganización de nuestros activos, incluyendo nuestra base de datos, podrá ser posible transferir los Datos Personales.

- Hughes podrá utilizar y divulgar información no personal, acumulada o resumida en relación con nuestros suscriptores, usuarios, clientes, empleados, contratistas, proveedores y otros socios comerciales o individuos cuya información personal es procesada por Hughes, sin notificación adicional. Este tipo de información no lo identificará a usted individualmente.

## Derechos sobre su Datos Personales

En los casos en que Hughes procese sus Datos Personales, usted tendrá derecho legal de 1) conocer, actualizar, corregir y tener acceso a sus Datos Personales; 2) solicitar que sus Datos Personales sean eliminados de las bases de datos de Hughes o revocar su consentimiento, siempre y cuando no exista ninguna obligación legal o contractual que requiera que sus Datos Personales continúen en las bases de datos de Hughes; 3) solicitar evidencia de su consentimiento; 4) solicitar ser informado acerca de la forma en que se han utilizado sus Datos Personales y 5) radicar quejas en relación con el procesamiento de sus Datos Personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de haber agotado el proceso de quejas con Hughes.

## Persona o Área a Cargo de la Protección de la Información

Servicio al Cliente es responsable por los asuntos relacionados con la protección de los datos en Hughes y manejará todas las solicitudes, quejas y consultas en relación con sus Datos Personales. La siguiente es la información de contacto:

- Número telefónico: 01 8009 13 14 97
- Formulario de contacto electrónico [Procedimiento y trámite de PQRs](#)

## Procedimiento para Presentar Solicitudes, Radicar Quejas o Hacer Consultas

Usted podrá presentar solicitudes o quejas, según se indica abajo, a través del formulario de contacto electrónico disponible en [Procedimiento y trámite de PQRs](#). Le rogamos también utilizar esta dirección de correo electrónico para reportar cualquier otro asunto o comentario en relación con nuestra Política o el procesamiento de su Datos Personales.

## Solicitudes

Usted, o una persona autorizada por usted, podrá presentar una solicitud en relación con sus Datos Personales conexas con aspectos tales como los siguientes:

- Qué Datos Personales suyos están incluidos en las bases de datos de Hughes.
- En qué forma utiliza Hughes sus Datos Personales.
- Para qué propósitos utiliza Hughes sus Datos Personales.

Después de haber verificado su identidad, o la identidad de la persona autorizada que presenta la solicitud a nombre suyo, usted o dicha persona tendrá acceso a sus Datos Personales en poder de Hughes, de acuerdo con los términos de su solicitud, las leyes y regulaciones aplicables.

Las respuestas a cualquier solicitud se enviarán, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se recibió la solicitud incluyendo toda la información necesaria del solicitante, a la dirección de correo electrónico indicada en esta Política. En caso de que no sea posible resolver la solicitud dentro de los 10 días hábiles siguientes, usted o la persona que presentó la solicitud será informado acerca de las razones por las cuales todavía se está procesando la solicitud, indicando la fecha en que se responderá a la misma.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tomará más de 15 días hábiles después de la fecha en que Hughes recibió la solicitud en la dirección de correo electrónico aquí indicada incluyendo toda la información necesaria del solicitante. Su solicitud no tendrá costo alguno, siempre y cuando se envíe una sola cada mes calendario, o en casos en los cuales haya modificaciones importantes a esta Política. En caso de que usted desee presentar más de una solicitud durante un mes calendario, Hughes únicamente cobrará el envío, la reproducción y, de ser aplicable, la certificación de los documentos. Los costos de copias no serán mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

## Quejas

Usted, o la persona autorizada por usted, podrá presentar una queja en relación con sus Datos Personales procesados por Hughes y que deban ser corregidos, actualizados o suprimidos en los siguientes casos:

- Un supuesto incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de Hughes bajo las leyes aplicables.
- Datos Personales procesados por Hughes que deban ser corregidos, actualizados o suprimidos.

Usted deberá incluir la siguiente información en el momento de presentar una queja:

- Nombre e identificación del solicitante.
- Número de la cuenta de suscriptor Hughesnet, de ser aplicable.
- Dirección de correspondencia.
- Número telefónico.
- Hechos que apoyan la queja.
- Propósito de la queja (actualización, corrección o supresión).
- Cualquier documento que apoye la queja.

En caso de que la queja esté incompleta o se requiera de documentación adicional, Hughes se pondrá en contacto con la persona que presenta la queja con el fin de que se corrija cualquier falla en la documentación, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la queja. En caso de que la persona no presente la información adicional o la documentación requerida dentro de los dos meses siguientes a la fecha de la queja inicial, se considerará que la persona ha retirado la queja.

El tiempo máximo para resolver cualquier queja será de 15 días hábiles después de su recibo. En caso de que no sea posible resolver la queja dentro de dicho tiempo, la parte interesada será informada acerca de las razones de la demora y la fecha en la cual se resolverá su queja, tiempo que no excederá 8 días hábiles después de la terminación del primer período de tiempo arriba indicado.

Únicamente después de que usted, o una persona autorizada por usted, haya presentado una queja completa a Hughes y el proceso de la queja se haya agotado sin una solución/respuesta, podrá usted presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Actualización de Su Información

En caso de que usted sea un suscriptor y necesite actualizar su información, le rogamos visitar [Mi Cuenta - Portal del Cliente](#) y entrar en la sección “Información de la Cuenta”.

## Preferencias de Contacto

Usted podrá cambiar sus preferencias en relación con el recibo de información de Hughes, enviándonos una solicitud a la siguiente URL: [Procedimiento y trámite de PQRs](#). Haremos esfuerzos razonables para procesar cualquier cambio.

## Menores de Edad

Usted deberá tener un mínimo de 18 años de edad para solicitar o suscribirse al servicio Hughesnet. Hughes no obtiene intencionalmente Datos Personales de menores de edad.

## Seguridad

Hughes utiliza medidas razonables para proteger su Datos Personales contra acceso por personas no autorizadas.

## Vigencia

Esta política es efectiva a partir de mayo 15 de 2019.

Hughes de Colombia S.A.S., NIT: 900.971.687-1, Carrera 11a # 94- 45 oficina 703 Edificio Oxo Center, Bogotá D.C.

© 2019 Hughes de Colombia S.A.S. Todos los derechos reservados. Hughesnet es una marca comercial registrada de Hughes Network Systems, LLC, una Compañía EchoStar.