

## **AVISO DE PRIVACIDAD – TENAVISIÓN**

TENAVISIÓN, en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, comunica a sus clientes, usuarios, potenciales clientes, proveedores y titulares de datos personales en general que la recopilación y uso de su información personal se efectúa en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD), su reglamento y demás normativa aplicable en la República del Ecuador.

**Fecha de última actualización: 10/12/2025**

### **1. Datos personales que recopilamos:**

TENAVISIÓN recolecta y trata los datos personales que los titulares proporcionan de forma libre, expresa y voluntaria al:

- Contratar o solicitar nuestros servicios.
- Registrarse o interactuar en nuestros sitios web, plataformas o aplicaciones digitales.
- Comunicarse con nosotros a través de canales de atención presenciales, telefónicos o electrónicos.
- Completar formularios, encuestas, solicitudes de información o procesos precontractuales.
- Iniciar, mantener o finalizar una relación contractual con la empresa.
- Los datos personales tratados pueden comprender, de manera enunciativa mas no limitativa: Nombres y apellidos, Número de cédula o documento de identificación, Dirección de correo electrónico, Número de teléfono o contacto, Dirección del servicio o domicilio, Ciudad o localidad.
- Reclamos, consultas, solicitudes o requerimientos
- Información generada durante la relación contractual o comercial
- Información financiera y crediticia proveniente de burós de información crediticia legalmente autorizados, siempre que el titular haya otorgado su consentimiento previo, expreso, específico e informado.

**Nota:** TENAVISIÓN trata datos personales únicamente cuando existe una base legal válida. No se recopilan datos de menores de edad para la contratación de servicios. En caso de identificarse información de menores sin sustento legal, esta será eliminada o anonimizada de manera segura.

### **2. Datos recabados por medios automatizados:**

Durante el uso de nuestros servicios, TENAVISIÓN puede recopilar información generada de forma automática, tales como:

- Registros de interacción en canales digitales (sitio web, plataformas o aplicaciones).
- Historial de atención y contacto a través de centros de soporte o call center.
- Información técnica necesaria para garantizar la correcta prestación de los servicios.
- Datos de localización o identificación de equipos instalados, cuando aplique.

### **3. Datos obtenidos de fuentes externas**

TENAVISIÓN podrá tratar datos personales provenientes de fuentes de acceso público o que el propio titular haya puesto a disposición en redes sociales, medios digitales o plataformas profesionales, siempre que exista una base legal habilitante, y únicamente para:

- Gestionar procesos precontractuales o comerciales.
- Mejorar la calidad y experiencia de los servicios ofrecidos.
- El titular podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de oposición, revocatoria del consentimiento y demás derechos reconocidos en la LOPDP.

### **4. Finalidades del tratamiento:**

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- Finalidades principales (indispensables para la prestación del servicio):
  - ✓ Atender solicitudes de contratación o información.
  - ✓ Prestar, operar y administrar los servicios ofrecidos por TENAVISIÓN.
  - ✓ Gestionar reclamos, soporte técnico y atención al cliente.
  - ✓ Emitir facturación y cumplir obligaciones contractuales.
  - ✓ Verificar identidad y validar datos de contacto.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, regulatorias y requerimientos de autoridades competentes.

#### **4.1 Finalidades secundarias (opcionales, sujetas a consentimiento):**

- Envío de información promocional, campañas comerciales y beneficios.
- Realización de encuestas de satisfacción y estudios de opinión.
- ✓ Análisis estadístico y de tendencias para mejorar los servicios.

El titular podrá aceptar o rechazar estas finalidades secundarias en cualquier momento mediante el ejercicio de sus derechos.

### **5. Transferencia y comunicación de datos:**

Los datos personales podrán ser comunicados únicamente cuando:

- Exista un mandato legal u obligación normativa.
- Sea necesario compartirlos con proveedores o encargados del tratamiento que prestan servicios a TENAVISIÓN, bajo contratos que aseguren confidencialidad y cumplimiento de la LOPDP.
- Sea requerido por autoridad competente.

TENAVISIÓN no comercializa ni vende datos personales.

## **6. Derechos del titular**

Conforme a la LOPDP y su normativa complementaria, el titular puede ejercer los siguientes derechos:

- Acceso
- Rectificación y actualización
- Eliminación
- Oposición
- Portabilidad
- Suspensión del tratamiento
- Revisión de decisiones automatizadas, cuando aplique

Asimismo, el titular puede solicitar información sobre las medidas de protección aplicadas y las transferencias de datos realizadas.

## **7. Canales para el ejercicio de derechos:**

Para el ejercicio de sus derechos, el titular podrá presentar su solicitud por los siguientes medios:

✉ Correo electrónico: dpo@tenavision.com

📍 Dirección física: [Dirección de TENAVISIÓN]

Las solicitudes serán atendidas dentro de los plazos establecidos en la LOPDP.

## **8. Conservación de los datos:**

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para:

- Cumplir las finalidades informadas.
- Atender obligaciones contractuales y legales.
- Gestionar responsabilidades derivadas de la relación con el titular.

Una vez finalizados dichos plazos, los datos serán eliminados o anonimizados conforme a los procedimientos internos de **TENAVISIÓN**.

## **9. Seguridad de la información:**

TENAVISIÓN aplica medidas técnicas, organizativas y administrativas apropiadas para proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, alteración, destrucción o incidentes de seguridad.

## **10. Tratamiento de datos de navegación**

TENAVISIÓN no analiza el contenido de la navegación ni monitorea el uso de los servicios, salvo en los casos exigidos por la ley o por mandato de autoridad competente.

Este Aviso de Privacidad será revisado y actualizado periódicamente, al menos una vez al año o cuando se produzcan cambios normativos u operativos relevantes.