



5. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

En HiLight valoramos la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros, y honramos esa confianza a través de nuestro compromiso de proteger su privacidad. Sabemos que a nuestros clientes les importa cómo y cuándo recopilamos, usamos, mantenemos y compartimos información sobre ellos y los procedimientos que tenemos para proteger su información.

5.1 Tipos de información recopilada

(a) Información que usted nos proporciona

Recopilamos la información que usted nos proporciona cuando crea una cuenta con nosotros, cuando utiliza herramientas de cuenta en línea, cuando nos llama o nos envía un correo electrónico o cuando se comunica con nosotros de otra manera. Esta información incluye lo siguiente

- Nombre
- Nombre de la entidad comercial (si es una cuenta comercial)
- Información de contacto (como dirección de facturación, dirección de servicio, dirección de correo electrónico, números de teléfono)
- Información de pago (como información sobre tarjetas de crédito o cuentas bancarias)
- Información de solicitud de crédito (como número de seguro social, número de licencia de conducir u otro identificador emitido por el gobierno)
- Información de autenticación de acceso a la cuenta (como contraseña, respuestas a preguntas de seguridad)
- Información sobre ajustes o preferencias personalizadas
- Registros de comunicaciones del cliente y otros registros de comunicaciones (como registros de llamadas con representantes de servicio al cliente)

(b) Información recopilada al utilizar los servicios

- Número de cuenta
- Historial de facturación, pago y depósito
- Información de mantenimiento
- Los tipos de servicio a los que se suscribe
- Los identificadores de dispositivo y las direcciones de red de los equipos utilizados con su cuenta
- Registros que indican el número y los tipos de dispositivos conectados a nuestra red
- Información técnica sobre sus dispositivos relacionados con el servicio, incluidas las configuraciones y preferencias de personalización.
- Datos de tráfico de la red

- Información sobre su uso de los servicios y sus características, incluyendo información de Internet o en línea, como direcciones de Internet y otros datos de la actividad para prestar el servicio de Internet.

(c) Información proporcionada por terceros

También obtenemos datos e información sobre usted de terceros. Por ejemplo, cuando usted nos solicita servicios nuevos o extras, podemos obtener información crediticia de agencias de informes de crédito. Además, si usted alquila su residencia, es posible que tengamos un registro de si se solicitó el permiso del propietario antes de instalar nuestros servicios, así como el nombre y la dirección del propietario.

5.2 Cómo se utiliza la información recopilada

La información que recopilamos se utiliza para proporcionar y mejorar los servicios y nuestra red. Esta información también se utiliza para comunicarse con usted y crear informes de medición y análisis. Utilizamos información que le identifica personalmente al autenticar su cuenta o al comunicarse con usted. También utilizamos información que está des-identificada (es decir, que no puede ser conectada con usted personalmente) o agregada (es decir, datos que están agrupados y no vinculados a ningún individuo específico). También utilizamos la información que recopilamos para entregar y personalizar nuestras comunicaciones con usted. Por ejemplo, podemos utilizar la información de contacto que nos proporcione para informarle de las actualizaciones del servicio o del estado de una solicitud de servicio o de interrupciones, para invitarle a participar en una encuesta, para cobrar las cantidades que adeuda o en relación con otras actividades relacionadas con los servicios. Le proporcionaremos anuncios relacionados con el servicio, como un cambio de precios, un cambio en las políticas operativas, una cita de servicio o nuevas funciones de uno o más de los servicios que reciba de nosotros a través de correos electrónicos, textos, llamadas, equipos proporcionados por HiLight y otros métodos de comunicación.

Para proporcionar y mejorar los servicios

Utilizamos la información que recopilamos para llevar a cabo actividades comerciales relacionadas con la prestación de los servicios. Estos usos incluyen:

- Establecer su cuenta
- Medir el riesgo de crédito y de pago
- Facturación y pago
- Autenticación del acceso a su cuenta
- Administración de cuentas
- Prestación de servicios
- Mantenimiento y operaciones, incluyendo la gestión de la red y de los dispositivos que soportan nuestro servicio y nuestros sistemas.
- Soporte técnico
- Actualizaciones de hardware y software para dispositivos y sistemas
- Comprender el uso de nuestros servicios
- Mejorar nuestros servicios
- Identificación de nuevos productos y servicios

- Comunicarse con usted
- Mercadeo y publicidad
- Detectar la recepción, uso o abuso no autorizado de los servicios y proteger a nuestros clientes del uso fraudulento, abusivo o ilegal de los servicios o de la suscripción a los mismos
- Analizar los datos de uso del cliente, como la cantidad de ancho de banda que se está utilizando, las horas pico de uso o los tipos de servicios que se están utilizando
- cobro de tarifas y cargos
- proteger nuestros derechos, nuestro personal y nuestra propiedad
- cumplir con la ley pertinente

5.3 Cómo se protege su información

Seguimos las prácticas estándar de la industria para asegurar la información que recopilamos para evitar el acceso, uso o divulgación no autorizados de la información sobre nuestros clientes. Estas prácticas de seguridad incluyen salvaguardas técnicas administrativas y físicas. Aunque tomamos seriamente la responsabilidad de salvaguardar su información, no podemos garantizar que estas prácticas prevendrán todo intento no autorizado de acceder, usar o divulgar su información.

5.4 Por cuánto tiempo se retiene su información

HiLight mantiene información que lo identifica personalmente en nuestros registros comerciales regulares mientras usted se suscribe a uno o más de nuestros servicios. También mantenemos la información de servicio por un mínimo de tres años después de que usted ya no se suscriba a un servicio para cumplir con el programa de retención de registros aprobado por el estado de la ciudad de Hillsboro del contrato con el Capítulo 166, División 200 de la OAR. Después del periodo de retención, destruiremos, des-identificaremos o anonimizaremos la información de contrato con nuestras políticas y procedimientos internos.

5.5 Intercambio y divulgación de información

(a) Con el fin de proporcionar y apoyar los servicios, a veces utilizamos a otros proveedores para llevar a cabo ese trabajo en nuestro nombre:

- Procesar transacciones de pago
- Llevar a cabo verificaciones de fraude y de crédito
- Realizar encuestas
- Cobro de tarifas y cargos
- Proporcionar servicio al cliente, mercadeo, infraestructura y servicios de tecnología de la información
- Realizar auditorías y contabilidad
- Proporcionar asesoramiento y consultoría profesional
- Ayudar con el mantenimiento y las operaciones
- Ayudar en la verificación y respuesta a incidentes de seguridad y en la prevención de fraudes.

Cuando utilizamos otra organización, seguimos controlando su información personal, y tenemos controles estrictos para asegurarnos de que esté debidamente protegida. Por ejemplo, exigimos a estos proveedores de servicios que traten la información que compartimos con ellos como confidencial y que la utilicen únicamente con el fin de proporcionar los servicios que han contratado.

(b) Divulgación de servicios de voz

Si usted se suscribe a nuestro servicio de voz, podemos divulgar información sobre usted a otros en relación con características y servicios tales como identificador de llamadas, 911/E911, y servicios de directorio de la siguiente manera

- Podemos transmitir su nombre y/o número de teléfono para que aparezca en un dispositivo de identificación de llamadas, a menos que usted haya decidido bloquear dicha información. Tenga en cuenta que el bloqueo del identificador de llamadas no impedirá que se muestre su nombre y/o número de teléfono cuando marque ciertos números comerciales o de emergencia, números 911, 900, o números gratuitos 800 y números similares.
- Podemos proporcionar su nombre, dirección y número de teléfono a las autoridades de seguridad pública y a sus proveedores para su inclusión en las bases de datos y registros del E911.
- Podemos publicar y distribuir, o hacer que se publiquen y distribuyan, guías telefónicas impresas, en Internet o en discos. Dichas guías telefónicas podrán incluir nombres, direcciones y números de teléfono de los abonados, sin restricción alguna en cuanto a su utilización.
- También podemos hacer que los nombres, direcciones y números de teléfono de los suscriptores estén disponibles a través de los operadores de asistencia de directorio.
- Una vez que los nombres, direcciones y números de teléfono de nuestros suscriptores aparecen en las guías telefónicas o en los servicios de asistencia de directorio, cualquiera puede clasificarlos, empaquetarlos, re-ensavarlos y volverlos a poner a disposición en diferentes formatos.

Tomamos precauciones razonables para asegurarnos de que los números no publicados y no listados no se incluyan en las guías telefónicas ni en los servicios de asistencia de directorio, pero no podemos garantizar que nunca se produzcan errores.

(c) Divulgaciones legales

Hay ocasiones en las que la ley o un proceso legal puede requerir que divulguemos información acerca de usted a abogados y partes en relación con un litigio y al personal encargado de hacer cumplir la ley. Estas divulgaciones pueden hacerse sin consentimiento o notificación en

cumplimiento con los términos de procesos legales válidos tales como una citación, orden judicial u orden de allanamiento. También podemos divulgar información que lo identifique personalmente, según lo permita la ley, en el momento oportuno:

- Es necesario proteger a nuestros clientes, empleados o propiedad
- En situaciones de emergencia
- Hacer valer nuestros derechos bajo nuestros términos de servicio y políticas

(d) Información de la red de propiedad exclusiva del cliente (CPNI, por sus siglas en inglés)

CPNI es la información que se genera cuando usted utiliza Internet o el servicio de VoIP (voz). Ejemplos de CPNI incluyen detalles de llamadas (tales como los números a los que está llamando, los números que lo están llamando y las fechas y horas de las llamadas) y su plan tarifario y características. Bajo la Sección 222 de la Ley de Comunicaciones de 1934, los proveedores de banda ancha que ofrecen VoIP tienen el deber de proteger la confidencialidad de la CPNI. Además, las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) proporcionan protecciones de privacidad extras específicas para los servicios de voz. HiLight puede usar la CPNI para facturar, proveer servicios, llamadas al 911, y para cumplir con las solicitudes de información ordenadas por la corte. Se nos permite revelar información de CPNI al cliente cuyos datos son y a las personas que nuestros clientes han autorizado para recibir esta información. Necesitamos autenticación, como una contraseña, para cualquier contacto telefónico iniciado por el cliente en el que se solicite información sobre los detalles de la llamada. HiLight no comparte ninguna información de CPNI con fines de mercadeo.

5.6 Cómo puede acceder y corregir su información

Es importante que los registros de su cuenta contengan información precisa. Al proporcionar una identificación personal adecuada, usted puede revisar la información de su cuenta e inspeccionar la información personal identificable durante las horas de oficina. Los clientes tendrán el derecho de corregir una información inexacta en sus registros de cuenta.

5.7 Actualizaciones de la Política de Privacidad

HiLight le proporcionará una copia de la política de privacidad actual en el momento en que firmemos un contrato para proporcionarle cualquier servicio de Internet o de voz. Podemos modificar esta política en cualquier momento. Usted puede ver la versión más actualizada de esta política en nuestra página web. Si realizamos cambios importantes en la política de privacidad, le notificaremos con al menos 30 días de anticipación. Si usted continúa utilizando el servicio después de recibir la notificación de los cambios, consideraremos que eso es su aceptación y consentimiento a los cambios en la política de privacidad revisada.