

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE VIVA**

Al utilizar nuestros servicios, nos confías tus datos. Entendemos que es una gran responsabilidad y nos esforzamos al máximo para proteger tu información y permitirte controlarla.

El objetivo de esta Política de Privacidad es informarte sobre qué datos recogemos, por qué los recogemos y cómo puedes actualizarlos, gestionarlos y eliminarlos.

VIVA pone en vigencia una variedad de productos digitales desarrollados por nosotros mismos o junto a terceros, que permiten que sus usuarios interactúen con los mismos. Estos productos incluyen:

- Aplicaciones y sitios web
- Plataformas
- Productos de terceros que se integran los productos digitales, como información o anuncios

### **1. INFORMACIÓN QUE RECOGE VIVA**

Queremos informarte del tipo de datos que recogemos cuando utilizas nuestros productos digitales.

Recogemos información para proporcionar mejores productos a nuestros usuarios: desde determinar información básica, como tu número telefónico, hasta datos más complejos, como los anuncios que te resultarán más útiles. El tipo de información que recoge VIVA y cómo se utiliza depende del uso que hagas de nuestros productos digitales.

Aun cuando no inicies sesión en una cuenta de VIVA, almacenamos la información que recogemos con identificadores únicos vinculados al producto digital, la aplicación o el dispositivo que utilices. Esto nos permite mantener tus preferencias en las sesiones de navegación. Un identificador único es una cadena de caracteres que se puede utilizar para identificar de forma exclusiva un navegador, una aplicación o un dispositivo.

Si has iniciado sesión, también recogemos información que almacenamos en tu cuenta de VIVA y que tratamos como información personal.

#### **1.1 Información que nos proporcionas**

Al crear una cuenta de VIVA, nos proporcionas información personal que incluye tu nombre y una contraseña. También se añade tu número de teléfono o datos de pago a tu cuenta. Aunque no hayas iniciado sesión en una cuenta de VIVA, también puedes proporcionarnos información como ser una dirección de correo electrónico para fines de validación.

#### **1.2 Información que recogemos cuando utilizas nuestros productos digitales**

##### **Tus aplicaciones y dispositivos**

Recogemos información sobre las aplicaciones y los dispositivos que utilizas para acceder a los productos digitales de VIVA. Esto nos permite ofrecerte funciones, como actualizaciones de productos.

Entre la información que recogemos se incluyen los identificadores únicos, el tipo de navegador y su configuración, el tipo de dispositivo y su configuración, el sistema operativo, información sobre la red móvil (como el número de teléfono) y el número de versión de la aplicación. También recogemos información sobre la interacción de las aplicaciones, navegadores y dispositivos con

nuestros productos digitales, como la dirección IP, informes sobre fallos, actividad del sistema, así como la fecha, la hora y la URL de referencia de tu petición.

Recogemos esta información cuando un producto digital en tu dispositivo establece conexión con nuestros servidores, como ser cuando instalas uno de nuestros productos digitales o cuando se comprueba que existen actualizaciones automáticas. Entre los datos que se recogen se incluyen el tipo de dispositivo, el de red de acceso, informes sobre fallos y las aplicaciones que utilizas.

### **Tu actividad**

Recogemos información sobre tu actividad en nuestros productos digitales, que utilizamos para realizar acciones como recomendarte anuncios que pueden ser de tu interés. A continuación, te indicamos la información de actividad que podemos recoger:

- Las visualizaciones y las interacciones con el contenido y los anuncios
- Actividad de compra
- Actividad en sitios web y aplicaciones de terceros enlazados desde nuestros productos digitales
- Historial de navegación en nuestros productos digitales

### **La información de tu ubicación**

Recogemos información sobre tu ubicación cuando utilizas nuestros productos digitales para poder ofrecerte funciones, como indicaciones de direcciones que pueden ser de tu interés.

Para determinar tu ubicación con diferentes niveles de precisión, podemos utilizar las siguientes herramientas:

- GPS
- Dirección IP
- Datos del sensor de tu dispositivo
- Información sobre elementos cercanos a tu dispositivo como, por ejemplo, puntos de acceso Wi-Fi, antenas de servicio de telefonía móvil y dispositivos con el Bluetooth activado

El tipo de datos de ubicación que recogemos depende en parte de la configuración de tu dispositivo y de tu cuenta. Puedes activar o desactivar la ubicación de tu dispositivo mediante la aplicación de ajustes del dispositivo.

En algunos casos, VIVA también recoge información sobre los usuarios a partir de fuentes de acceso público. Como ser, si tu nombre aparece en burós de información.

También podemos recoger información personal a partir de partners de confianza, como partners de marketing, que nos proporcionan información sobre posibles clientes de nuestros productos digitales.

También recibimos información de anunciantes para que proporcionemos servicios publicitarios y de investigación en su nombre.

Podemos utilizar diversas tecnologías para recoger y almacenar la información, entre las que se incluyen cookies, etiquetas de píxel, almacenamiento local (como el almacenamiento web del navegador o las cachés de datos de aplicaciones), bases de datos y registros de servidor.

Una cookie es un pequeño archivo que incluye una cadena de caracteres que se envía al dispositivo del usuario cada vez que visita un sitio web o producto digital para que, cuando vuelva a visitarlo, el sitio o producto lo reconozca. Entre otros datos, las cookies pueden almacenar las preferencias de los usuarios. Una etiqueta de píxel es un tipo de tecnología utilizada en un sitio web o producto digital para registrar ciertas acciones o datos como el número de visitas que recibe o cuándo se abre un mensaje de correo electrónico. Las etiquetas de píxel suelen usarse en combinación con las cookies.

## **2. POR QUÉ RECOGEMOS ESTOS DATOS**

Utilizamos los datos para crear y mejorar los productos digitales. Utilizamos la información que recogemos de todos nuestros productos digitales con las siguientes finalidades:

### **2.1 Prestar nuestros productos digitales**

Utilizamos tu información para prestar nuestros productos digitales, como ser, procesamos los usos frecuentes de los productos para facilitarte las interacciones en función a tus preferencias.

### **2.2 Mantener y mejorar nuestros productos digitales**

También usamos tu información para garantizar que nuestros productos digitales funcionen correctamente como ser, realizar un seguimiento de las interrupciones de red o solucionar los problemas de los que nos informas. También utilizamos tu información para mejorar nuestros productos digitales, como ser, conocer los problemas en los menús de interacción que nos ayuda a mejorar las funciones para una mejor experiencia.

### **2.3 Desarrollar nuevos servicios**

Utilizamos la información que recogemos de los productos digitales para desarrollar otros nuevos. Saber de las interacciones no exitosas nos ayuda a diseñar y lanzar nuevas versiones o productos.

### **2.4 Ofrecer servicios personalizados, incluido el contenido y los anuncios**

Utilizamos la información que recogemos para ofrecerte productos personalizados, como recomendaciones, contenido personalizado y resultados de interacciones personalizadas.

Según la configuración que establezcas, también podemos mostrarte anuncios personalizados en función de tus intereses.

### **2.5 Medir el rendimiento**

Utilizamos datos en herramientas de análisis y mediciones para comprender cómo se utilizan nuestros productos digitales. Analizamos los datos de las visitas que realizas a nuestros productos digitales con el objetivo de optimizar el diseño del producto. También utilizamos los datos sobre los anuncios con los que interactúas para ayudar a los anunciantes a conocer el rendimiento de sus campañas publicitarias.

### **2.6 Comunicarnos contigo**

Utilizamos la información que recogemos, como tu número telefónico o dirección de correo electrónico, para interactuar directamente contigo. Podemos informarte sobre próximos cambios o mejoras en nuestros productos. Si te pones en contacto con VIVA, guardaremos un registro de tu solicitud para ayudarte a solucionar los posibles problemas que puedas tener.

### **2.7 Proteger a VIVA, a nuestros usuarios y al público en general**

Utilizamos la información para ayudar a mejorar la seguridad y fiabilidad de nuestros productos.

Esto incluye detectar, prevenir y responder frente a fraudes, abusos, riesgos de seguridad y problemas técnicos que puedan dañar a VIVA, a nuestros usuarios o al público en general.

Utilizamos diferentes tecnologías para procesar tu información con estos objetivos. Empleamos sistemas automatizados que analizan tu contenido para ofrecerte resultados personalizados, anuncios personalizados u otras funciones adaptadas a la forma en que utilizas nuestros productos.

Asimismo, analizamos tu contenido para poder detectar abusos, como spam, software malicioso y contenido ilegal. También utilizamos algoritmos para reconocer patrones en datos.

Podemos combinar la información que recogemos a través de nuestros productos y de todos tus dispositivos para las finalidades anteriores. En función de la configuración de tu cuenta, es posible que tu actividad en otros sitios web y otras aplicaciones se asocie a tu información personal para mejorar los productos de VIVA y los anuncios que te mostramos.

Te pediremos tu consentimiento antes de utilizar tu información con una finalidad que no se incluya en esta Política de Privacidad.

### **3. COMPARTIR TU INFORMACIÓN**

No compartimos tu información personal con empresas, organizaciones o individuos ajenos a VIVA excepto en los siguientes casos:

#### **3.1 Consentimiento**

Compartiremos información personal de forma externa a VIVA si contamos con tu consentimiento.

#### **3.2 Tratamiento externo**

Proporcionamos información personal a nuestros afiliados y a otras empresas y personas de confianza para que la traten en nuestro nombre de acuerdo con las instrucciones que les proporcionamos y de conformidad con nuestra Política de Privacidad y otras medidas de seguridad y confidencialidad aplicables.

#### **3.3 Motivos legales**

Compartiremos información personal de forma externa a VIVA si consideramos de buena fe que es razonablemente necesario acceder a esos datos o utilizarlos, conservarlos o revelarlos con los siguientes propósitos:

- Cumplir con cualquier requisito previsto en la ley o la normativa aplicables o para atender un proceso legal o un requerimiento de una autoridad competente.
- Cumplir las condiciones de servicio aplicables, incluida la investigación de posibles infracciones.
- Detectar, prevenir o solucionar de otra forma fraudes o problemas de seguridad o técnicos.
- Proteger a VIVA, a nuestros usuarios y al público en general de daños a sus derechos y bienes o a su seguridad en la medida exigida o permitida por la ley.

Es posible que compartamos información personal no identificable públicamente y con nuestros partners, como anunciantes, desarrolladores o titulares de derechos. Como ser, compartimos información públicamente para mostrar las tendencias sobre el uso general de nuestros servicios.

También permitimos que determinados partners recojan información de tu navegación o dispositivo para fines de medición y publicitarios mediante sus propias cookies o tecnologías similares.

#### **4. CUMPLIMIENTO Y COOPERACIÓN CON AUTORIDADES REGULADORAS**

Revisamos periódicamente esta Política de Privacidad y nos aseguramos de tratar la información de conformidad con ella.

Contamos con servidores en el Estado Plurinacional de Bolivia, por lo que tu información puede tratarse en servidores que se encuentran en el país. Cumplimos con la normativa de protección de datos del país e implementamos medidas de protección que se describen en esta política.

Cuando recibimos reclamaciones formales, nos ponemos en contacto con el usuario que ha hecho la reclamación. Asimismo, trabajamos con las autoridades reguladoras competentes para resolver cualquier reclamación relacionada con la transferencia de datos que no hayamos podido solucionar directamente con los usuarios.

#### **5. INFORMACIÓN SOBRE ESTA POLÍTICA**

##### **5.1 Cuándo se aplica esta política**

Esta Política de Privacidad se aplica a todos los productos digitales ofrecidos por VIVA y los servicios proporcionados en sitios web de terceros, como servicios publicitarios.

Esta Política de Privacidad no se aplica a:

- Las prácticas de información de otras empresas y organizaciones que anuncian nuestros productos.
- Los servicios que ofrecen otras empresas o individuos, como productos o sitios web que pueden incluir productos de VIVA, que se muestran a los usuarios en los resultados de búsqueda o a los que se accede mediante enlaces desde nuestros productos.

##### **5.2 Cambios en esta política**

Modificamos esta Política de Privacidad de forma periódica. No limitaremos los derechos que se te hayan concedido de acuerdo con esta Política de Privacidad sin tu consentimiento explícito. Siempre te informamos de la fecha de publicación de los últimos cambios. Si los cambios son significativos, te lo comunicaremos de forma destacada.

#### **6. PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD RELACIONADAS**

##### **Número de teléfono**

Se vincula tu número de teléfono a tu cuenta y podemos utilizarlo por motivos diversos en los distintos productos digitales de VIVA. Así, podemos usar tu número de teléfono para que puedas acceder a tu cuenta si olvidas la contraseña y para ofrecerte anuncios más relevantes o más información.

##### **Datos de pago**

Para utilizar algún método de pago por medio de nuestros productos digitales, podemos solicitarte información adicional como el número de identificación tributaria de una empresa, para ayudarte a procesar el pago u otra información con el objetivo de verificar tu identidad.

Asimismo, podemos utilizar los datos de pago para comprobar que cumples los requisitos de edad.

## **Dispositivos**

Podemos utilizar información de tus dispositivos para ayudarte a decidir qué dispositivo te gustaría utilizar para descargar una aplicación o ver una película. También usamos esta información para ayudarte a proteger tu cuenta.

## **Las visualizaciones y las interacciones con el contenido y los anuncios**

Recogemos información sobre las visualizaciones de anuncios y las interacciones con ellos para poder proporcionar informes globales a los anunciantes como ser para indicarles si publicamos su anuncio y si posiblemente fue visto por un usuario.

## **Datos del sensor de tu dispositivo**

Es posible que tu dispositivo incluya sensores que podemos utilizar para obtener mejores datos sobre tu ubicación y tus movimientos.

Tu dispositivo puede enviarnos información sobre tu ubicación y los sensores, así como datos de las antenas de servicio de telefonía móvil y los puntos de acceso Wi-Fi cercanos (como la dirección MAC y la intensidad de la señal). Toda esta información nos ayuda a determinar tu ubicación.

## **Fuentes de acceso público**

Podemos recoger información disponible públicamente online o a partir de otras fuentes públicas para mejorar tu experiencia en el uso de los productos digitales.

## **Servicios publicitarios y de investigación en tu nombre**

Los anunciantes pueden subir datos de sus programas de fidelización para conocer mejor el rendimiento de sus campañas publicitarias. Solo ofrecemos informes globales a los anunciantes que no divulgan información sobre usuarios concretos.

## **Proporcionar nuestros productos**

Utilizamos identificadores únicos almacenados en las cookies de tu dispositivo para autenticarle como la persona autorizada para acceder a tu cuenta de VIVA.

## **Garantizar que nuestros productos funcionan correctamente**

Supervisamos constantemente los productos digitales para detectar si existen problemas. Si comprobamos que una función determinada no se ejecuta correctamente, revisamos la información de actividad recogida antes de que se iniciara el problema para solucionarlo de forma más rápida.

## **Mejorar**

Utilizamos las cookies para analizar cómo interactúan los usuarios con nuestros productos digitales. Esos análisis pueden ayudarnos a mejorar los productos. Por ejemplo, puede ayudarnos a descubrir que los usuarios tardan demasiado tiempo en realizar cierta tarea o que no pueden completar ninguno de los pasos. Gracias a ello, podemos rediseñar la función y mejorar el producto para todos.

## **Anuncios personalizados**

Podemos mostrarte anuncios personalizados basados en la información del anunciante. Por ejemplo, si has comprado en el sitio web de un anunciante, este puede utilizar esa información de tu visita para mostrarte anuncios.

Cuando te mostramos anuncios personalizados, utilizamos temas que consideramos que pueden interesarte en función de tu actividad. No usamos temas ni mostramos anuncios personalizados basados en categorías sensibles, como la raza, la religión, la orientación sexual o la salud. Asimismo, exigimos el mismo comportamiento a los anunciantes que utilizan nuestros productos.

#### **Un proceso legal o un requerimiento de una autoridad competente**

Al igual que otros proveedores, VIVA recibe regularmente solicitudes de información sobre datos de usuarios procedentes de autoridades judiciales y administrativas. El respeto de la privacidad y la protección de los datos que almacenamos en VIVA es la base de nuestro enfoque para cumplir estas solicitudes legales. Nuestro equipo legal revisa todas las solicitudes, independientemente de su naturaleza, y las rechaza con frecuencia si son demasiado generales o no siguen el proceso adecuado.

#### **Garantías de protección adecuadas**

Podemos anonimizar o cifrar los datos para asegurarnos de que no se puedan vincular con otra información sobre ti.

#### **Garantizar y mejorar**

Analizamos cómo interactúan los usuarios con la publicidad para mejorar el rendimiento de nuestros anuncios.