	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
Fecha de Aprobación: <u>24/04/2026</u>	Tipo de Documento: <u>Política</u>	Versión: <u>04</u>	Página: <u>1 de 8</u>

1. OBJETIVO

- 1.1.** El objetivo de esta Política es informarle los lineamientos de Telecable relacionados a la recopilación, almacenamiento y tratamiento de Datos Personales de los usuarios, clientes o abonados donde se garantiza su seguridad, confidencialidad y protección en las páginas web que pertenecen a TELECABLE, así como las plataformas/medios/páginas puestas a su disposición para el uso de sus productos y servicios contratados, en adelante "sitios".
- 1.2.** Esta Política de Privacidad explica qué información personal recopilamos a través de nuestros sitios, como se usa la información, qué derechos tiene usted y cuáles son los canales de atención de Telecable.

2. ALCANCE

- 2.1.** Esta política es de acatamiento obligatorio para todos los usuarios, clientes o abonados de Telecable. Adicionalmente, TELECABLE es una entidad regulada y fiscalizada por entes gubernamentales, por lo que debe cumplir con la obligación de identificar al Usuario y proteger en todo momento sus datos personales.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1.** Gerencia de TI: Cumplir con lo estipulado en la presente política.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- 4.1.** Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales número 37554 del 30/10/2012
- 4.2.** Ley de Protección de la persona N°8968
- 4.3.** Base de Datos "Clientes Telecable"

5. TERMINOLOGÍA


En la presente Política de Privacidad ciertos conceptos tendrán la definición que a los mismos les asigna la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales N°8968 y su Reglamento Decreto Ejecutivo N°37554-JP, con excepción expresa de aquellos que aquí se definen.

- 5.1. Base de datos:** cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento,

Telecable	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
Fecha de Aprobación: <u>24/04/2026</u>	Tipo de Documento: <u>Política</u>	Versión: <u>04</u>	Página: <u>2 de 8</u>

automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso.


- 5.2. Usuarios, Usuario o Titular:** Son aquellas personas físicas que utilizan los servicios que presta TELECABLE para su uso directo o sus actividades propias.
- 5.3. Consentimiento del titular de los datos personales:** Toda manifestación de voluntad expresa, libre, inequívoca, informada y específica que se otorgue por escrito o en medio digital para un fin determinado, mediante la cual el titular de los datos personales o su representante consienta para el tratamiento de sus datos personales.
- 5.4. Contraseña:** Consiste en el pin, palabra clave o "password" que TELECABLE le asigne para ingresar y utilizar cualquiera de sus servicios y que puede ser modificada por el Usuario. Es un medio de identificación sustitutivo de la firma autógrafa, de ahí que producirá los mismos efectos que las leyes le otorgan a los documentos firmados de puño y letra por el Usuario.
- 5.5. Datos personales:** cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable.
- 5.6. Deber de confidencialidad:** obligación de los responsables de bases de datos, personal a su cargo de guardar la confidencialidad con ocasión del ejercicio de sus funciones, principalmente cuando se acceda a información sobre datos personales y sensibles.
- 5.7. LDP:** Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales - N°8968
- 5.8. Páginas o sitios web:** páginas web que pertenecen a TELECABLE, así como las puestas a disposición del Usuario para el uso de sus productos y servicios contratados.
- 5.9. Servicios:** Servicios de telecomunicaciones los que incluyen sin limitarse a larga distancia, servicios adicionales de telecomunicaciones y de información, servicios administrativos y diversos en general.
- 5.10.** TELECABLE, SOCIEDAD ANONIMA, compañía domiciliada en San José, frente a la esquina noreste del Parque Metropolitano La Sabana, Edificio Telecable, con cédula de persona jurídica número 3-101-336262.
- 5.11. Tratamiento de datos personales:** cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automáticos o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión, distribución o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.

	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
Fecha de Aprobación: <u>24/04/2026</u>	Tipo de Documento: <u>Política</u>	Versión: <u>04</u>	Página: <u>3 de 8</u>

6. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

6.1. Datos Personales Que Tratamos

- 6.1.1.** A través de nuestros sitios se recopilan datos personales, incluyendo, entre otros:
- 6.1.1.1.** Nombres, apellidos, domicilio particular o de trabajo, correo electrónico, número telefónico, número de cédula o identificación, edad, sexo, intereses y/o preferencias relacionados a los diversos servicios que se otorgan.
 - 6.1.1.2.** Número de contrato con Telecable.
 - 6.1.1.3.** Información de tarjeta de crédito.
 - 6.1.1.4.** Toda aquella información que el Usuario ha proporcionado y/o proporcione a lo largo de la relación contractual o comercial que establezcan.
 - 6.1.1.5.** Aquellos datos propios y relacionados con los Servicios que presta TELECABLE en el cumplimiento de sus obligaciones ya sea con motivo de la prestación de Servicios de telecomunicaciones.
 - 6.1.1.6.** Cualesquiera otros datos que se obtengan con motivo de la prestación de los Servicios, por disposición legal, por mandamiento de autoridad competente o a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.
- 6.1.2.** TELECABLE podrá recopilar información a través de cookies y tecnologías similares con el fin exclusivo de obtener datos estadísticos sobre el uso del sitio web. Esta información incluye, entre otros, métricas de navegación, patrones de acceso, rendimiento del sitio y preferencias generales de uso.
- 6.1.3.** La información recopilada mediante estas cookies no permiten identificar de forma directa o indirecta a una persona física, ni se combinan con información que pudiera considerarse dato personal. Su finalidad es únicamente analítica y se utiliza para mejorar la experiencia del usuario y optimizar la funcionalidad del sitio web.
- 6.1.4.** El usuario puede gestionar o deshabilitar las cookies opcionales en cualquier momento desde la configuración de su navegador. , TELECABLE podrá compartir esta data estadística con otros sitios pertenecientes a su mismo grupo de interés económico, sus subsidiarias y/o afiliadas. Entre los diversos datos que pueden ser recopilados, se encuentran la dirección IP, tipo de explorador, nombres de dominio, tiempo de acceso y direcciones de sitios Web visitados.

	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
Fecha de Aprobación: <u>24/04/2026</u>	Tipo de Documento: <u>Política</u>	Versión: <u>04</u>	Página: <u>4 de 8</u>

6.2. Datos Provistos Por El Usuario

- 6.2.1.** Usted se compromete a brindar a TELECABLE sus datos personales asegurando su veracidad, exactitud y actualidad. TELECABLE tiene la obligación legal de verificar la autenticidad de sus datos personales y los documentos aportados al efecto, debiendo en tal caso TELECABLE requerir el documento original y copia del documento de identificación en óptimo estado de conservación, sea éste la cédula de identidad, pasaporte, cédula de residencia y/o DIMEX, la firma y otros datos que permitan identificar al Usuario, tales como la huella digital o firma electrónica certificada y en aquellos casos de contratación por medios digitales, la fotografía con el documento de identidad.
- 6.2.2.** Cuando se contrate algún servicio de TELECABLE por medios digitales, se solicitará una copia de su documento de identidad y una fotografía suya mostrando dicho documento. Esto se realiza únicamente para verificar que usted es el dueño y minimizar el riesgo de suplantación de identidad.
- 6.2.3.** El uso de documentos falsos o adulterados o de cualquier dato falso o erróneo respecto a su identidad, incluyendo la usurpación o suplantación de identidad constituye delito y está sujeto, entre otras, a sanciones penales.
- 6.2.4.** La recolección de datos que realiza TELECABLE es de buena fe y por tal motivo presume que los mismos son verídicos, correctos, completos e identifican al titular que los suministra y/o provee, por lo que es su responsabilidad como Usuario, que los datos proporcionados a TELECABLE cumplan con tales características y se actualicen en la medida que se requiera. TELECABLE se reserva el derecho de ejercer las acciones que considere pertinentes en caso de falsedad de datos.

6.3. Menores De Edad

- 6.3.1.** Los servicios prestados por TELECABLE, así como las promociones y en general cualquier otro tipo de actividades que se realicen con la finalidad de recopilar Datos están siempre dirigidos a mayores de 18 años, a menos que se indique lo contrario en las estipulaciones particulares de alguna actividad específica o promoción, caso en el cual se solicitará la autorización respectiva por parte de sus padres o tutores legales.
- 6.3.2.** Asimismo, queda prohibido a los menores de edad, aun cuando cuenten con el consentimiento de sus padres, incluir cualquier tipo de información que: (i) esté considerada como datos sensibles por la LPD, o (ii) datos de carácter personal de sus padres o tutores y que no sean exclusivamente los datos de contacto para verificar la autorización mencionada en el párrafo anterior.

Telecable	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
Fecha de Aprobación: <u>24/04/2026</u>	Tipo de Documento: <u>Política</u>	Versión: <u>04</u>	Página: <u>5 de 8</u>

6.4. Finalidad De Tratamiento

6.4.1. Los datos que usted ingresa en nuestros sitios se procesarán con las siguientes finalidades:

- 6.4.1.1.** Identificarlo y verificar su identidad para gestionar la compra de productos, brindar información relacionada, prestar los servicios contratados, y garantizar la continuidad, así como dar el mantenimiento o reparación.
- 6.4.1.2.** Servir como punto de contacto para la contratación realizada e informarle sobre promociones o novedades comerciales.
- 6.4.1.3.** .Procesar sus pagos.
- 6.4.1.4.** Brindar asistencia y soporte al cliente en línea, por correo electrónico o teléfono.
- 6.4.1.5.** Prestación de Servicios contratados, incluyendo prestar los servicios de mantenimiento y reparación asociados, de contacto con el mismo y prospección comercial.
- 6.4.1.6.** Enviar notificaciones, avisos, propaganda o publicidad sobre nuestros productos o servicios a través de los medios que usted seleccione (correo electrónico, SMS, teléfono), siempre respetándola legislación vigente. Para este caso, usted podrá darse de baja en cualquier momento.
- 6.4.1.7.** En caso de que se recopilen imágenes o documentos de identidad, estos serán utilizados únicamente para verificar su identidad y no se emplearán con fines comerciales ni de publicidad.

6.4.2. Algunas otras finalidades con las que TELECABLE trata los datos personales del Usuario, dependiendo del Servicio contratado o a contratar serán: verificar la identidad del Usuario y comprobar la veracidad, exactitud y actualidad de los datos, emitir la factura conforme al servicio contratado, monitorear los consumos, analizar el historial crediticio del Usuario a efectos de evaluar su capacidad de pago y realizar gestiones de cobro tanto judiciales como extrajudiciales acorde a la normativa vigente. Administrar el Servicio que ofrece a sus Usuarios, mantener la calidad de dicho Servicio y obtener estadísticas genéricas relativas al uso de los sitios Web de TELECABLE, así como proponerle programas de fidelización, incluyendo el análisis de preferencias de consumo y el envío de beneficios, promociones o recompensas asociadas.

Telecable	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
<u>Fecha de Aprobación:</u> 24/04/2026	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 04	<u>Página:</u> 6 de 8

6.5. Transferencia De Datos

- 6.5.1.** TELECABLE no vende ni comercializa de ningún modo sus datos personales.
- 6.5.2.** TELECABLE realiza algunas de sus actividades con asistencia de terceros que son proveedores de servicios (tales como intermediarios tecnológicos, agencias de cobro, agencias de provisión de datos crediticios, verificadores de datos, auditores, etc.) con quienes se suscriben acuerdos que garantizan la protección de los datos personales. La eliminación de los mismos se realizará al finalizar el plazo de prestación del servicio, o en su defecto, acorde a la normativa de protección de datos personales según la Ley 8968 y su Reglamento, así como los lineamientos y Reglamentos de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).
- 6.5.3.** TELECABLE resguarda la confidencialidad de los datos personales, sin embargo, podría transferir los mismos acorde a lo exigido según la normativa, cuando: (a) la información es requerida por autoridades judiciales o administrativas competentes, en tal situación TELECABLE se encuentra en obligación legal de cumplir con los requerimientos de estos entes; (b) sea indispensable para proteger y defender los derechos de TELECABLE y, del sitio o de los Usuarios y (c) en circunstancias excepcionales para proteger la seguridad personal de los Usuarios.

6.6. Consecuencias De No Brindar Los Datos

- 6.6.1.** Si usted no provee los datos requeridos o revoca el consentimiento para el tratamiento de los mismos, TELECABLE no podrá prestar adecuadamente la asistencia o servicios requeridos.

6.7. Seguridad De Los Datos Personales

- 6.7.1.** TELECABLE mantiene los niveles de seguridad de protección de sus datos conforme a la normativa vigente, relativo a las medidas de seguridad de las bases de datos que contengan datos de carácter personal y ha establecido todos los medios técnicos a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos, sin perjuicio de ello, le informamos de que las medidas de seguridad en Internet no son infalibles. Si bien existe un esfuerzo para proteger los datos personales, no se puede asegurar la seguridad de la información que los usuarios de TELECABLE proporcionan a través de una conexión de Internet no segura. Por este motivo, se les recomienda que tome todas las medidas necesarias para proteger sus datos cuando utiliza Internet.

Telecable	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
<u>Fecha de Aprobación:</u> 24/04/2026	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 04	<u>Página:</u> 7 de 8

6.7.2. Sea consciente de los ataques de "phishing", a través de los cuales se intenta robar información. Los "phishers" utilizan correos electrónicos para llevar al usuario a sitios web falsos, diseñados para engañar al destinatario y que éste proporcione datos personales muy importantes, tal como números de tarjeta de crédito, nombre de usuario de una cuenta, contraseñas y números de identificación personal. TELECABLE nunca le enviará un correo electrónico, pidiéndole que proporcione o confirme este tipo de datos. Si recibe una comunicación como las mencionadas, por favor reenvíela a datos@telecablecr.com y bórrala inmediatamente de su ordenador.

6.8. Derechos Del Usuario Y Canal Habilitado Para Consultas/Solicitudes

6.8.1. Usted tiene derecho a saber qué datos personales tenemos en nuestra base de datos. Asimismo, puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización y/o solicitar la eliminación de sus datos personales de nuestra base de datos como así también revocar el consentimiento otorgado por el presente, dirigiendo su consulta a datos@telecablecr.com.

6.8.2. Igualmente, en TELECABLE estamos comprometidos con la protección de sus datos personales y velamos por su derecho a la autodeterminación informativa, por lo que, si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros mediante la misma dirección de correo electrónico indicada.

6.9. Uso De Cookies

6.9.1. TELECABLE puede utilizar "cookies" para facilitar la personalización de la experiencia en línea del Usuario. Una cookie es un archivo de texto situado por un servidor de páginas Web en el disco duro. Las cookies no se pueden utilizar para ejecutar programas o transmitir virus al equipo del Usuario; únicamente se asignan al Usuario y sólo puede leerlos un servidor Web que pertenezca al dominio que lo emitió. Una de las principales funciones de las cookies es el ahorro de tiempo ya que se encargan de informar al servidor Web que el Usuario ha vuelto a una página determinada. El Usuario podrá aceptar o rechazar aquellas que son opcionales. La mayor parte de los exploradores Web aceptan automáticamente las cookies. No obstante, lo anterior, el Usuario puede modificar el explorador para rechazarlos. Si este es el caso, probablemente el Usuario no pueda hacer uso de todas las características interactivas de los servicios que TELECABLE puede ofrecer por medio de sus portales.

Telecable	Nombre: Política de Privacidad	Categoría: PE.EO.PG.PT	Código: PLT-019
<u>Fecha de Aprobación:</u> 24/04/2026	<u>Tipo de Documento:</u> Política	<u>Versión:</u> 04	<u>Página:</u> 8 de 8

6.10. Autorización Y Aceptación

6.10.1. Al marcar la casilla referida a Política de Privacidad al ingresar a nuestro sitio, usted entiende y consiente de modo expreso, libre, inequívoco, informado y específico, el tratamiento de sus datos personales sea por medios manuales, mecánicos y/o automatizados, incluyendo la posible transferencia y/o comunicación de los mismos a terceros.

6.11. Modificaciones A La Política De Privacidad

6.11.1. TELECABLE expresamente se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de modificar, agregar o eliminar en cualquier momento parte de las presentes políticas, independientemente de las razones que la motiven. En tal caso, las modificaciones que en su caso se efectúen se harán del conocimiento de los Usuarios en las páginas y sitios Web de TELECABLE. En la medida que usted nos solicite, en los términos antes mencionados, la cancelación y/u oposición de sus datos personales y continúe accediendo y/o utilizando, parcial o totalmente, los Servicios, implicará que ha aceptado y consentido tales cambios y/o modificaciones.

6.11.2. Se advierte que en nuestros Servicios pueden encontrarse enlaces a sitios web, links, aplicaciones que utilicen las plataformas de TELECABLE y servicios de otras empresas que cuentan con sus propias políticas o avisos de privacidad, las cuales le sugerimos se consulten con la finalidad de tener conocimiento de las mismas.