

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En WIN TELECOM S.A.C. (en adelante, “WIN”) nos importa que tengas claridad y confianza sobre el uso de tus datos personales. Por ello, en esta Política te explicamos de manera sencilla qué datos recopilamos, para qué los utilizamos y cómo gestionamos tu información. Te invitamos a revisarla con atención y, si tienes alguna duda, puedes contactarnos y con gusto te ayudaremos.

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

WIN, identificada con RUC N.º 20615213242 y con domicilio en Avenida República de Panamá N.º 3418, San Isidro, Lima, es responsable del tratamiento de los datos personales que recopila a través de sus distintos canales de atención y contacto.

El tratamiento de tus datos personales se realiza conforme a lo dispuesto en la Ley N.º 29733 y su Reglamento (aprobado por el D.S. N.º 016-2024-JUS). Asimismo, tus datos son almacenados en bancos de datos personales (de los cuales somos titular) debidamente registrados ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y son tratados garantizando su confidencialidad y seguridad.

2. DATOS PERSONALES TRATADOS

Los datos personales que tratamos corresponden a la información que nos proporcionas o que se genera como parte de tu relación con WIN al contratar nuestros servicios o interactuar con nuestros canales de atención.

En general, podemos tratar las siguientes categorías de datos personales:

- Datos de identificación (nombres, documento de identidad, entre otros)
- Datos de contacto (teléfono fijo y/o celular, correo electrónico, dirección)
- Datos del servicio (información relacionada con la prestación del servicio, facturación, entre otros)
- Información vinculada a tus consultas, solicitudes, reclamos o interacciones con WIN

En determinados casos y conforme a la normativa aplicable, podríamos tratar datos sensibles, siempre con las garantías y condiciones exigidas por la ley.

3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Dependiendo de tu relación con WIN y de cómo interactúes con nosotros, utilizamos tus datos personales para las siguientes finalidades:

3.1. Prestación del servicio

Gestionar la precontratación, contratación, instalación y prestación de nuestros servicios, lo que incluye la verificación de identidad, la facturación, la evaluación crediticia cuando corresponda, la atención de postventa (como incidencias técnicas) y la gestión de solicitudes, consultas y reclamos.

Asimismo, contactarte para brindarte información relacionada con el servicio, como mantenimiento, interrupciones o cambios en sus condiciones.

3.2. Atención de consultas y usuarios en general

Atender consultas, solicitudes de información y comunicaciones realizadas por cualquier persona a través de nuestros canales de atención, incluso cuando no exista una relación contractual con WIN.

3.3. Mejora de servicios y experiencia del usuario

Analizar información vinculada al uso de nuestros servicios y a la interacción con nuestros canales de atención, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, optimizar la atención y desarrollar mejoras en la experiencia de nuestros usuarios.

Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción, programas de fidelización, beneficios y otras iniciativas orientadas a mejorar el servicio. Para estos fines, podremos aplicar procesos de anonimización u otras técnicas de protección de datos cuando corresponda.

3.4. Cumplimiento de obligaciones legales

Dar cumplimiento a obligaciones legales y regulatorias, así como atender requerimientos de autoridades administrativas, regulatorias o judiciales competentes, conforme a la normativa aplicable.

3.5. Seguridad y prevención de fraude

Proteger la seguridad de nuestros servicios, de nuestros sistemas y de nuestros usuarios, así como prevenir, detectar e investigar posibles actividades fraudulentas, indebidas o que puedan afectar el correcto funcionamiento de los servicios.

3.6. Comunicaciones comerciales (previo consentimiento)

Enviarte promociones, ofertas o información comercial sobre nuestros productos o servicios, únicamente cuando hayas brindado tu consentimiento.

Puedes revocar tu consentimiento en cualquier momento a través de los canales que pongamos a tu disposición, sin que ello afecte la prestación de los servicios contratados. Para mayor facilidad, puedes hacerlo también mediante el siguiente [Formulario de atención de derechos ARCO](#).

4. TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo de nuestras actividades y para el cumplimiento de las finalidades descritas en esta Política, WIN puede compartir datos personales con terceros cuando resulte necesario, bajo acuerdos de confidencialidad y de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

4.1. Encargados del tratamiento

Podemos compartir tus datos personales con proveedores que nos brindan servicios necesarios para nuestra operación, tales como:

- Proveedores de atención al cliente, call center y servicios de mensajería
- Proveedores tecnológicos y de infraestructura
- Proveedores de facturación y cobranza
- Proveedores que participan en la instalación y soporte técnico de los servicios

Estos terceros tratan los datos personales por cuenta de WIN, siguiendo nuestras instrucciones y bajo obligaciones de confidencialidad y seguridad.

4.2. Empresas del grupo

Asimismo, podremos compartir tus datos personales con empresas de nuestro grupo empresarial, cuando sea necesario para fines administrativos, operativos o de soporte interno.

4.3. Transferencias a autoridades

También podremos compartir tus datos personales con autoridades administrativas, regulatorias o judiciales, cuando exista una obligación legal o un requerimiento válido.

4.4. Transferencias internacionales

Algunos de los proveedores que apoyan la operación de nuestros servicios pueden encontrarse ubicados fuera del Perú. En estos casos, el tratamiento de los datos personales puede implicar transferencias internacionales, las cuales se realizan en el marco de la normativa vigente y únicamente para el cumplimiento de las finalidades descritas en esta Política.

En WIN adoptamos las medidas necesarias para asegurar que estos tratamientos mantengan un nivel de protección adecuado, conforme a las exigencias de la legislación peruana, incluyendo la implementación de mecanismos contractuales y controles de seguridad apropiados.

Sin perjuicio de la información brindada, en el siguiente [enlace](#) puedes encontrar mayor detalle de los destinatarios de las transferencias de datos que realizamos.

5. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Conservamos tus datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas en esta Política y conforme a la normativa aplicable.

En particular, tus datos podrán ser conservados:

- Durante la vigencia de la relación contractual y por el tiempo adicional necesario para cumplir obligaciones legales, regulatorias o atender posibles responsabilidades derivadas de dicha relación.
- Para la atención de consultas o solicitudes, por un plazo razonable desde el último contacto.
- Para el envío de comunicaciones comerciales, mientras mantengas tu consentimiento vigente o hasta que lo revoques.

WIN aplica criterios de minimización y realiza revisiones periódicas para asegurar que los datos personales se mantengan únicamente durante el tiempo necesario. Cuando dejan de ser necesarios, son eliminados, anonimizados o bloqueados, según corresponda.

Asimismo, los encargados de tratamiento que accedan a datos personales por cuenta de WIN están sujetos a los límites de conservación contemplados en la normativa aplicable, así como a la obligación de devolver o eliminar los datos personales una vez finalizada la prestación de sus servicios.

6. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

Eres el titular de tus datos personales, por eso, puedes ejercer los derechos reconocidos en la Ley de Datos Personales y su Reglamento:

- **Acceso:** Solicitar información sobre qué datos personales tuyos tratamos y las condiciones de dicho tratamiento.
- **Rectificación:** Pedir la corrección o actualización de datos que sean inexactos, incompletos o desactualizados.
- **Cancelación:** Requerir la eliminación de tus datos cuando ya no sean necesarios o cuando corresponda conforme a la normativa.
- **Oposición:** Oponerte al tratamiento de tus datos en determinadas circunstancias.
- **Revocación:** Retirar en cualquier momento el consentimiento que hayas otorgado para finalidades adicionales, como el envío de comunicaciones comerciales.

- **Portabilidad:** Solicitar una copia de tus datos en un formato digital moderno para trasladarlos fácilmente de una empresa a otra.

6.1. Ejercicio de derechos

Puedes presentar tu solicitud a través de este [Formulario de atención de derechos ARCO](#) o dirigiéndote al correo electrónico: protecciondedatos@win.pe.

Con el fin de resguardar la seguridad de tu información, podremos verificar tu identidad y, de ser necesario, solicitar información adicional que nos permita gestionar adecuadamente tu solicitud.

La atención de estas solicitudes es gratuita.

6.2. Plazos de atención

Las solicitudes serán atendidas dentro de los plazos previstos por la normativa vigente:

- **Acceso y Portabilidad:** hasta 20 días hábiles
- **Rectificación, cancelación, oposición o revocación:** hasta 10 días hábiles

Si consideras que no hemos atendido tu solicitud de acuerdo con la normativa, puedes acudir a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

7. DATOS DE MENORES DE EDAD Y DATOS DE TERCEROS

WIN no solicita de manera intencional datos personales de menores de edad. En caso de que se recopilen, estos serán tratados conforme a la normativa vigente y con la debida intervención de sus representantes legales, según corresponda.

Asimismo, en caso el usuario proporcione datos personales de terceros, declara contar con la autorización necesaria para ello, comprometiéndose a informarles sobre el tratamiento de sus datos conforme a la presente Política.

8. OFICIAL DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la normativa vigente, te informamos que hemos designado a un Oficial de Datos Personales (ODP), quien puede absolver cualquier consulta relacionada con el tratamiento de tu información personal.

Puedes ponerte en contacto con nuestro Oficial, David Pacheco, a través del correo electrónico: protecciondedatos@win.pe.

9. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En WIN gestionamos los datos personales aplicando medidas de seguridad de carácter técnico, organizativo y legal, orientadas a proteger la información frente a accesos no autorizados, pérdida, uso indebido o cualquier tratamiento contrario a la normativa vigente.

10. USO DE COOKIES

Para mayor información sobre el uso de Cookies en el Sitio Web consulta nuestra [Política de Cookies](#).

11. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

WIN podrá realizar cambios en esta Política cuando sea necesario, ya sea por actualizaciones en la normativa aplicable o en la manera en que tratamos los datos personales.



Cuando ello ocurra, la versión vigente estará disponible en nuestro sitio web, junto con la fecha de su última actualización. Te sugerimos revisarla periódicamente para mantenerte informado sobre cómo tratamos tus datos personales.

Tu confianza es el punto de partida de todo lo que hacemos. En WIN, tratamos tus datos personales con responsabilidad, transparencia y respeto, para que siempre tengas el control sobre tu información. Queremos ofrecerte un servicio cercano, seguro y sin complicaciones, que te conecte con el mundo y te permita enfocarte en lo que realmente importa.