

Champion Energy Services, LLC

Política de Privacidad

Nuestro Compromiso de Privacidad

Champion Energy Services (“Champion”) se preocupa por nuestros clientes y se compromete a proteger su privacidad. Esta Política de Privacidad (mencionada aquí como “Política de Privacidad” o “Política”) tiene por objeto informarlo sobre el tipo de información personal que Champion le solicita, cómo se utiliza y qué medidas se toman para garantizar que su información personal será confidencial y estará protegida. Esta Política describe también cómo pueden los clientes hacer saber sus preferencias en cuanto al momento y la forma en que Champion puede enviarle comunicaciones de marketing.

Qué información le solicitamos

Champion solo obtiene información personal que usted suministra voluntariamente. La información personal obtenida por Champion se utiliza principalmente para brindarle el servicio de electricidad minorista. La información se utiliza para fines de suscripción del cliente, análisis interno, comunicaciones y marketing. La información que obtenemos no se vende ni divulga a terceros salvo que la ley así lo requiera o como se indica en esta Política de Privacidad.

Generalmente, necesitamos la siguiente información para poder establecer su servicio eléctrico: nombre, dirección, número de documento de identificación expedido por el gobierno, número de seguro social, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Como opción, los clientes pueden optar por suministrar los datos de su tarjeta de crédito o cuenta bancaria para facilitar el pago electrónico ya sea al momento de la suscripción o más adelante. Además, se puede solicitar a los clientes activos y a los potenciales que suministren otra información relacionada con el consumo de la electricidad, como las características de la residencia, la edad, el sexo y el tamaño de su familia. Si opta por no suministrar esta información adicional, tal vez Champion no pueda hacerle llegar ciertas promociones u ofertas de productos.

Como práctica común, Champion solicita a todos los clientes una dirección de correo electrónico y dos números de teléfono y, en ocasiones, enviará mensajes de correo electrónico describiendo nuevos productos, promociones o eventos. Estos servicios de correo electrónico son opcionales y usted puede optar por no recibir ninguno de estos servicios, promociones ni ofertas en cualquier momento seleccionando la opción de exclusión (*opt-out*) de los mensajes. Esta opción no se aplica a los mensajes de correo electrónico enviados por otros motivos, como la respuesta a su solicitud de servicio, información o cuestiones relacionadas con su cuenta. Si usted no desea recibir correos electrónicos de Champion, simplemente

seleccione la opción de exclusión en cualquiera de los correos que reciba y será eliminado de las listas de correos futuros.

Champion también recolecta ciertos datos públicos no personales en el transcurso de las actividades normales. Por ejemplo, datos del registro web, como el navegador y sistema operativo que utiliza, las páginas visitadas, en qué momento del día las visitó, la dirección IP de origen, el tipo de navegador, el ISP, etc. Además, al comunicarse con el *call center* de Champion, se guarda una grabación de la llamada que incluye la fecha, hora e identificación de la persona que llama. Este monitoreo y grabación se realiza para fines de capacitación y aseguramiento de calidad, así como para revisar solicitudes de transacciones específicas.

Ocasionalmente, Champion puede comprar información personal de otras fuentes. Esta información también se utiliza para identificar a potenciales nuevos clientes y para analizar la base de clientes existente. La información adquirida de otras fuentes es estrictamente para uso interno y no se vende ni divulga a terceros.

Cómo obtenemos la información.

Champion debe obtener información personal durante el proceso de suscripción al servicio de electricidad, y esta información podrá ser recolectada de diferentes maneras.

Para suscribirse y poder utilizar todos los servicios de Champion, los clientes deben proveer ciertos datos personales obligatorios necesarios para activar la cuenta. Esta información personal podrá ser solicitada a través de los formularios en línea, formularios manuales que se envían por fax, verbalmente por teléfono o a través de la interacción personal con un representante de Champion (es decir, el personal de ventas o de atención al cliente).

Además, Champion podrá realizar concursos, sorteos y otras promociones. Se le solicitará al participante que ingrese los datos personales necesarios para realizar el concurso, sorteo o promoción y notificar a los ganadores.

Ocasionalmente, los clientes de Champion tendrán la oportunidad de reenviar las ofertas promocionales u otra información a familiares y amigos. Esta información de recomendación personal queda registrada pero no es utilizada sin el consentimiento del receptor.

En ocasiones Champion podrá solicitar a los clientes que completen encuestas y den sus opiniones sobre sus intereses, necesidades y puntos de vista. Estas encuestas ayudan a que Champion pueda proveer mejores servicios y productos que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

Cuando los clientes se contactan con el departamento de atención al cliente de Champion, puede ser necesario dar cierta información personal para fines de registro y seguimiento.

Cómo utilizamos su información

Principalmente, Champion utiliza la información suministrada por sus clientes para contactarse con ellos a los efectos de gestión de cuentas, facturación y marketing. Por ejemplo, podremos enviarle material promocional o de marketing relacionado con nuevas ofertas de servicios, o podremos tener que contactar a un cliente durante la ejecución de una solicitud de servicio. La mayoría de las veces, utilizamos la información personal para confirmar y verificar el estado de la suscripción al servicio y la información financiera para procesar los requisitos para la aprobación del crédito inicial, o restablecer una cuenta morosa. Champion no recolecta información personal en forma automática o sin el consentimiento del cliente. No obstante, para fines de análisis, Champion podrá combinar información pública no personal recolectada automáticamente por internet o por el sistema telefónico, con información personal. Asimismo, podremos mejorar o fusionar la información personal con datos obtenidos de terceros con el mismo propósito. Estos datos fusionados y combinados son solo para uso interno y no se venden ni divulgan a ningún tercero.

Salvo en el caso de transferencia comercial o adquisición, Champion no compartirá, intercambiará ni venderá información sobre los clientes a terceros. Cuando las compañías compran a otras empresas o venden la totalidad o partes importantes de una empresa, entonces por lo general, la información de los clientes es uno de los activos que se transfieren. Si Champion o la totalidad de sus activos se transfieren a través de una fusión, adquisición, quiebra o

cualquier otro cambio de control corporativo, entonces la información del cliente será uno de los activos transferidos.

En ocasiones Champion podrá enviar ofertas a los clientes en nombre de otras empresas. Cuando esto ocurre, la información del cliente no se comparte con la otra empresa sino que Champion controla la información así como la comunicación.

Los datos estadísticos y agregados de nuestro sitio web y sistemas telefónicos podrán ser compartidos con nuestros socios. Por ejemplo, podremos permitir a nuestros socios comerciales saber la cantidad total de visitantes a un sitio en un día determinado, o la cantidad total de clientes que llamaron en un determinado momento.

Todos los empleados, contratistas y demás compañías independientes contratadas por Champion que realicen tareas en las que deban acceder a información personal, están obligados por contrato a mantener la confidencialidad y privacidad de dicha información y no pueden utilizarla para ningún otro fin que no sea la realización de su trabajo para Champion.

Champion podrá divulgar datos personales, incluyendo información de las cuentas, cuando consideremos que sea apropiado para cumplir con las leyes, reglamentos u órdenes judiciales; o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Champion, nuestros clientes o de otros. Esto incluye el intercambio de información con otras compañías y organizaciones para fines de protección contra fraude y reducción de riesgo crediticio.

Asimismo, Champion se reserva el derecho de compartir la información para responder a los pedidos de información debidamente autorizados emanados de las autoridades gubernamentales, judiciales y policiales de conformidad con la ley vigente.

Información del Sitio Web

Champion recolecta automáticamente información no personal de todos los que visitan el sitio web de la compañía. Esta información no personal se obtiene mediante una variedad de tecnologías, incluyendo el análisis de registros, las “cookies” y los “web beacons”. Ninguno de nuestros métodos para obtener esta información permite la obtención de datos personales. La información obtenida se utiliza como ayuda para adaptar el sitio de internet de acuerdo a las preferencias del visitante, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo, contenidos personalizados, publicidad e información importante.

Privacidad de los Menores. Champion cree que proteger la privacidad de los menores en internet es particularmente importante. Los sitios web de Champion están dirigidos a un público adulto y, por lo tanto, no es nuestra intención obtener información personal de menores de edad.

Seguridad de los Datos. Champion se compromete a mantener los datos personales de nuestros clientes privados y protegidos. Champion se esfuerza por tomar las precauciones razonables para proteger la información personal

de nuestros clientes para que no se pierda, altere ni utilice inadecuadamente. Estas precauciones incluyen la limitación del acceso a dicha información solo a las personas autorizadas. La información personal se destruye una vez que se determina que ya no se necesita o está desactualizada. Los agentes, contratistas o socios de Champion que tengan acceso a información personal están obligados a mantener la confidencialidad de la información y no pueden utilizarla para ningún otro fin que no sea la realización de su trabajo para Champion.

Sus Preferencias. Champion permite a los clientes decidir si desean recibir o dejar de recibir promociones nuestras en cualquier momento. Esto lo hacemos manteniendo un “Archivo con las Preferencias del Cliente” en el que se registran las preferencias del cliente en cuanto a la facturación (en papel o electrónica), comunicaciones y promociones. Champion intenta determinar las preferencias del cliente utilizando los datos suministrados por la Asociación de Marketing Directo y el Registro Nacional “No Llamar”. Además, Champion utiliza las listas de “no llamar” del estado y las eléctricas que tengan las Comisiones de Servicios Públicos. La lista de “no llamar” del estado se utiliza para identificar a aquellos consumidores que no desean ser contactados por teléfono para recibir promociones. La lista de “no llamar” eléctrica se utiliza para identificar a los consumidores o empresas que no desean que se los llame por teléfono por temas relacionados con su elección de proveedor de servicios eléctricos.

Los clientes podrán comunicarnos su deseo de no recibir promociones ni llamados nuestros, enviándonos un correo electrónico a support@championenergyservices.com o escribiéndonos a:

Champion Energy Services
Attn: Customer Privacy Department
1381 Northwest Freeway, Suite 250
Houston, TX 77040

Cuando nos contacte por correo electrónico o correo postal, asegúrese de incluir su nombre, número de cuenta, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Por favor, le solicitamos además que indique sus preferencias en cuanto a la recepción de comunicaciones de Champion por correo postal, teléfono o correo electrónico.

Quejas

Champion se compromete a trabajar junto a los consumidores para obtener una resolución justa y rápida de cualquier queja o litigio relacionado con la privacidad. Por favor, envíenos sus preguntas o comentarios sobre nuestras prácticas de privacidad ya sea por correo electrónico a support@championenergyservices.com o por carta a:

Champion Energy Services
Attn: Customer Privacy Department
1381 Northwest Freeway, Suite 250
Houston, TX 77040

Enlaces con otros sitios. Algunos sitios web de Champion pueden contener enlaces a otros sitios. Champion no se responsabiliza por las prácticas de privacidad ni por el contenido de dichos sitios web. Le recomendamos leer detenidamente las políticas de privacidad de cada sitio que visite.

Cambios de Política. Nos reservamos el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento, por lo que sugerimos la revise periódicamente para familiarizarse con su contenido. Si en el futuro deseamos utilizar su información de alguna manera diferente a la mencionada arriba, publicaremos los cambios de política aquí y, en caso de ser cambios significativos, enviaremos a los clientes un aviso más prominente de estos cambios y les daremos la posibilidad de optar por excluirse. El uso continuo de nuestros sitios web después de la recepción de un aviso de cambio de Política implica su consentimiento en cuanto al uso de toda nueva información suministrada de conformidad con la Política de Privacidad de Champion enmendada.

Aceptación de nuestras Prácticas de Privacidad. La suscripción a los servicios de Champion o la utilización del sitio web de la compañía o de los banners interactivos indican la aceptación de esta Política de Privacidad. Al aceptar esta Política, el cliente acuerda cumplir con los términos y condiciones publicados en el sitio web y contenidos en el presente. Las personas que visitan el sitio, que llaman, o los clientes o potenciales clientes que no estén de acuerdo con cualquiera de estos términos no deben utilizar el sitio web ni suministrar ninguna información personal a Champion.

La versión en inglés de esta Política de Privacidad prevalecerá siempre en caso de conflictos entre ésta y cualquiera de las traducciones de nuestra Declaración de Privacidad.