

Aviso de Privacidad – Estados Unidos de América

Su información personal

La protección de su información personal es importante para nosotros. Respetamos su privacidad y queremos que usted entienda lo que hacemos con la información que tenemos acerca de usted.

Este aviso de privacidad explica la manera en que nosotros (Centrica Connected Home US Inc.) recabamos, compartimos y usamos su información personal.

Personas menores de 18 años

Nuestros servicios y productos no están diseñados para personas menores de 18 años de edad. Ninguna persona menor de esta edad puede proporcionarnos ninguna información personal en o a través de los productos y servicios. No recabamos información personal de personas menores de 18 sabiendo que lo son. Si usted tiene menos de 18 años de edad, no use ni nos proporcione ninguna información en o a través de nuestros productos y servicios. Si sabemos que hemos recibido información personal de una persona menor de 18 años sin verificación o sin el consentimiento de sus padres, borraremos esa información. Si usted cree que pudiéramos tener alguna información proporcionada por o acerca de una persona menor de 18 años, favor de comunicarse con nosotros a través de la información de contacto que se proporciona más adelante.

Información personal que recabamos

Podemos recabar los siguientes tipos de información personal de usted cuando usted usa los servicios o productos Hive:

- **Detalles de Contacto:** Información que nos permite comunicarnos con usted directamente como su nombre, dirección de e-mail, número de teléfono y domicilios relacionados con su cuenta o pedido.
- **Detalles de Cuenta Hive:** Cuando usted descarga y usa la aplicación Hive, se le pedirá registrarse con nosotros y crear una cuenta. Los detalles de su cuenta incluyen su nombre de usuario, contraseña y detalles de contacto, tales como su nombre, domicilio y dirección de e-mail.
- **Información de la Transacción:** Registros de los productos y servicios que usted compra de nosotros tales como Hive Active Thermostat (Termostato Activo Hive), Hive Active Plugs (Enchufes Activos Hive), Hive Active Lights (Lámparas Activas Hive), sensores, cámaras y nuestros planes de servicio.
- **Información de Pago:** Detalles de las tarjetas de crédito/débito y cuenta bancaria que usted proporciona para realizar el pago por los productos y servicios que usted compra de nosotros.
- **Información para la Entrega:** Información relacionada con la entrega de nuestros productos a usted.
- **Historial de Instalación y Servicio:** Registros relacionados con la instalación de nuestros productos en su hogar o propiedad e información relacionada con el servicio proporcionado para ese producto.
- **Información del Dispositivo:** Información acerca de los smartphones, teléfonos celulares, computadoras y otros dispositivos electrónicos que usted conecte a nuestros productos, sitio web o aplicación Hive, tales como los detalles acerca del tipo de dispositivo que puede incluir números únicos de identificación de dispositivos), su sistema operativo, el navegador que usted usa y las aplicaciones en el dispositivo que se conectan con nuestros productos y servicios. También puede incluir detalles acerca de su proveedor de servicio de Internet, red móvil y su dirección IP.
- **Respuestas a encuestas, concursos y promociones:** Llevamos registros de cualquier encuesta a la que usted responda o su participación en algún concurso o promoción que ofrezcamos.

- **Registros de las pláticas de usted con los equipos de soporte al cliente:** Cuando usted comparte sus comentarios y opiniones con nosotros, nos hace preguntas o presenta una queja, llevamos un registro de esto. Esto incluye cuando usted envía emails, llama por teléfono a nuestro equipo de servicio al cliente o se comunica con nosotros a través de las redes sociales tales como Twitter o nuestra página de Facebook. También podríamos monitorear y registrar nuestras llamadas telefónicas con usted para asegurarnos que cumplimos con los estándares que queremos, así como con las leyes y los reglamentos relevantes.
- **Su uso de los productos Hive:** Recabaremos información acerca de la manera en que usted está utilizando los productos y servicios Hive en su hogar y su desempeño, qué dispositivos están conectados a ellos y la manera en que esos dispositivos están siendo usados con los productos Hive. Por ejemplo, esto incluye información que los dispositivos inteligentes que usted conecta a su Hive Hub recaban acerca de las temperaturas de los cuartos, los ajustes de temperatura, los horarios de calefacción, el uso y los horarios de iluminación, cuando los sensores de contacto muestran que las puertas o ventanas están abiertas o cerradas, los eventos de flujo de agua y la temperatura de agua, y cuando los conectores inteligentes están encendidos o apagados, y la colección, almacenamiento y procesamiento de grabaciones de vídeo y audio provenientes de sus dispositivos de monitoreo.
- **Cómo usar la app Hive y nuestro sitio web:** Cuando usted usa la aplicación (“app”) Hive o nuestro sitio web, recabamos información acerca de las páginas que usted ve y cómo las usa.
- **Información de ubicación:** Recabaremos información acerca de su ubicación exacta cuando usted opte por compartirla con nosotros y la información de movimiento emitida por los sensores de movimiento en sus productos Hive que detectan los movimientos en su hogar. Por ejemplo, es posible que usted ajuste su aplicación Hive para que le envíe un recordatorio para apagar su calefacción cuando se encuentre fuera de casa, para hacerlo, usted necesitará proporcionarnos la ubicación de su dispositivo móvil.

Aunque usted no nos informe activamente acerca de su ubicación, la dirección IP de su Smartphone o computadora nos indica una ubicación aproximada cuando usted se conecta a nuestro sitio web o con nuestros productos, pero esto sería a nivel ciudad, estado o país donde está utilizando su dispositivo.

No es indispensable que usted nos proporcione ninguna información personal antes mencionada, sin embargo, si no lo hace, tal vez no pueda usar nuestros productos y servicios, o la funcionalidad de nuestros productos se vería reducida.

Para qué usamos su información personal

Propósito	Información personal utilizada
Proporcionarle nuestros servicios y llevar su cuenta	Toda la información personal que recabamos
Aceptar el pago de nuestros productos y servicios	Información de transacciones y pagos
Entregarle los productos	Información de entrega
Instalación y proporcionarle servicios	Historial de instalación y servicio La manera en que usted usa los productos Hive
Contestar sus consultas o quejas	Toda la información personal que recabamos
Dar mantenimiento y mejorar nuestros productos y servicios	Toda la información personal que recabamos
Análisis de datos e investigación estadística para ayudarnos a entender mejor la manera en que se usan nuestros productos en el hogar y hacerle sugerencias y recomendaciones acerca del uso de nuestros productos	La manera en que usted usa los productos Hive La manera en que usted usa la app y el sitio web de Hive Información del dispositivo Información de las transacciones Historial de instalación y servicio Registros de sus pláticas con nuestros equipos de soporte al cliente
Capacitación del personal	Toda la información personal que recabamos
Desarrollar nuevos productos y servicios	Toda la información personal que recabamos
Determinar productos y servicios que pudieran serle de interés	Toda la información personal que recabamos (pero no su información de pago)
Mercadotecnia directa	Detalles de contacto Productos y servicios que hemos determinado que pueden serle de interés
Investigar el mal uso de su cuenta, fraude y cobranza de deudas	Toda la información personal que recabamos

Podríamos hacer anónima e usar en forma agregada cualquier información personal que tenemos (de manera que no lo identifique a usted directamente). Podríamos usar la información anónima y en forma agregada para fines que incluyan realizar pruebas de nuestros sistemas IT, investigación, análisis de datos, mejorar nuestros productos, sitio y apps y desarrollar nuevos productos y servicios.

Fuentes de las que recabamos su información personal

Recabamos información personal de varias fuentes. Estas fuentes incluyen las siguientes:

- **Directamente de usted:** Por ejemplo, cuando usted crea su cuenta Hive con nosotros, conecta su smartphone o computadora al Hive Hub u otros productos Hive, compra productos y servicios con nosotros, llena los formatos que le proporcionamos, participa en concursos y promociones, se comunica con nosotros por teléfono, email o directamente de alguna otra manera.
- **Nuestro sitio web, app y nuestros productos Hive:** Nos proporciona información acerca de cómo los usa y los dispositivos en su hogar que usted conecta a ellos.
- **Otras compañías con las que trabajamos:** Nos proporcionan información para ayudarnos a entregarle a usted nuestros productos y servicios, y para comprenderlo a usted mejor. Estas incluyen:
 - **Compañías en el mismo grupo de compañías que nosotros:** Quienes pueden proporcionar información relevante acerca de las cuentas de gas o electricidad de usted cuando usted las vincula con la cuenta que usted lleva con nosotros.
 - **Instaladores e ingenieros de servicio:** Quienes nos proporcionan información acerca de la instalación y el mantenimiento de los productos Hive en el hogar de usted.
- **Las apps y los productos de otras compañías:** Nos proporcionan información cuando usted los conecta a los productos Hive y usted aprueba que ellos compartan los datos personales con nosotros. Por ejemplo, cuando usted se conecta con la app IFTTT o Amazon Alexa, nosotros recibimos la información de usted acerca de cómo usted usa esas apps con nuestros productos Hive.

Con quién compartimos su información personal

Compartimos la información personal con las siguientes personas:

- **Compañías en el mismo grupo de compañías que nosotros:** con el fin de proporcionarle un servicio a usted y comprender cómo usa usted nuestros productos y servicios.
- **Las apps y los productos de otras compañías:** con el fin de ayudarlo a usted a usar las apps y los productos que usted conecta a los productos Hive.
- **Instaladores e ingenieros de servicio:** de manera que ellos puedan hacer citas con usted y proporcionarle los servicios de instalación y mantenimiento de productos.
- **Compañías de entrega:** para entregarle los productos que usted nos haya pedido.
- **Empresas de administraci' n de energía:** con las que ha registrado productos Hive para que puedan coordinar un consumo de energía de reducción.
- **Otros proveedores de servicios y asesores:** tales como las compañías que soportan nuestra IT, nos ayudan a analizar los datos que tenemos, procesar los pagos, enviar comunicados a nuestros clientes, nos proporcionan asesoría legal o financiera, y en general nos ayudan a proporcionarle a usted nuestros servicios. Algunos de nuestros dispositivos pueden activar grabaciones o acciones cuando se detectan ciertos eventos visuales o de audio. Si usted nos dice que el software se equivocó en identificar un evento de audio, le daremos una copia de esa grabación de audio, sin ninguna información acompañante acerca de usted, a nuestro proveedor de software, Audio Analytic, para ayudarlo a mejorar su sistema de detección. Si usted opta por participar en el mejoramiento del producto, le daremos todas las grabaciones de audio a Audio Analytic para mejorar su sistema de detección, una vez más sin ninguna información adicional acerca de usted.
- **Investigaci' n de mercado:** Ocasionalmente, podríamos pedir a nuestros socios de investigación de mercado que se comunicarán con nuestros clientes para ayudarnos a saber cómo mejorar nuestros productos y servicios.

- **Compradores de nuestro negocio:** los compradores o posibles compradores a quienes vendemos o con quienes negociamos para vender nuestro negocio.
- **El Gobierno o nuestras autoridades reguladoras:** cuando la ley nos lo requiera o para ayudar con sus investigaciones o iniciativas de la industria de la energía.
- **La policía y las autoridades judiciales:** para ayudar en la investigación y prevención de crímenes.

No divulgamos información personal a ninguna persona que no sean las antes mencionadas. Podríamos proporcionar a terceros información estadística y analítica general acerca de los usuarios de nuestros productos y servicios, pero nos aseguraremos de que nadie pueda ser identificado con esa información antes de que la divulguemos.

Mercadotecnia directa

De acuerdo con las preferencias de mercadotecnia que usted establece al crear su cuenta o que usted establece con nosotros en una fecha posterior, podemos comunicarnos con usted por email, notificaciones, texto, correo o teléfono con información acerca de los productos y servicios que creemos que pueden serle de interés.

Si usted nos indica que no le enviemos emails, notificaciones, textos, correo o llamadas telefónicas con mercadotecnia directa, no nos comunicaremos con usted de esa manera.

Usted puede avisarnos en cualquier momento que usted no desea recibir mensajes de mercadotecnia por medio de enviarnos un email a la dirección help.usa@hivehome.com o comunicándose con el equipo de servicio al cliente por teléfono.

También usted puede cancelar su suscripción de nuestros emails de mercadotecnia por medio de hacer click en el link de “cancelar suscripción” (*unsubscribe*) en los emails que le enviamos.

Publicidad en otros sitios web y apps

Trabajamos con nuestras agencias publicitarias para mostrarle publicidad acerca de nuestros productos y servicios en los sitios web y apps que usted visita, en el momento y de la manera en que consideramos que son relevantes para usted. Para hacerlo, nuestras agencias publicitarias usan información hecha anónima acerca de los sitios web, apps, contenidos de medios sociales y anuncios con los que usted interactúa o que usted ve cuando está conectado a Internet, para asegurarnos de que la publicidad que usted ve sea más relevante para usted.

Las técnicas que usan nuestras agencias publicitarias (para determinar qué anuncios mostrarle a usted), reconocen el dispositivo que usted está usando, pero no están dirigidas a usted como persona identificada por nombre. En general, se usan cookies y tecnologías similares para seleccionar este tipo de publicidad. Usted puede encontrar más información acerca de las cookies y la manera de administrar su uso por medio de leer nuestra política de cookies en: hivehome.com/cookies.

Notificaciones de Servicio

La aplicación Hive enviará notificaciones de servicio directamente a su smartphone o dispositivo a través de la aplicación cuando tengamos algo importante o interesante que comunicarle o cuando usted haya pedido que se le notifique acerca de ciertos eventos relacionados con sus productos Hive, por ejemplo, recordarle que su calefacción está encendida o cuando se detecte movimiento en cierta área de su hogar.

Dependiendo del servicio que usted elija, usted también puede recibir estas notificaciones por mensaje de texto o email dependiendo de sus preferencias.

Usted puede apagar las notificaciones de servicio en cualquier momento a través de la aplicación, los ajustes de sistema de su smartphone o su cuenta en línea.

Cookies

Si usted usa nuestro sitio web o aplicación, recabaremos información acerca de la manera en que usted interactúa con nosotros en línea. Usamos cookies y otras tecnologías similares para ayudarnos a hacerlo. Usted puede obtener más información acerca de las cookies y cómo administrar su uso por medio de leer nuestra política de cookies: hivehome.com/cookies.

No realizamos rastreo

No lo rastreamos con el tiempo ni a través de sitios web de terceros para proporcionar publicidad selecta y por ello nuestros sitios web no reconocen si el navegador de usted envía una señal “no rastrear” o un mecanismo similar para indicar que usted no desea ser rastreado o recibir anuncios basados en sus intereses.

Sus Derechos de Privacidad del Estado de California

Según la ley de California “Hacer Brillar la Luz” (*Shine the Light*), la Sección del Código Civil de California 1798.83, los residentes del Estado de California que proporcionen información personal al obtener productos o servicios para uso personal, familiar o doméstico tienen derecho de solicitar y obtener de nosotros, una vez cada año natural, información acerca de la información de clientes que hemos compartido, si acaso la hay, con otros negocios para su propio uso de mercadotecnia directa. Para hacer tal solicitud, favor de enviar un email a help.usa@hivehome.com. Hive no comparte su información personal con otras compañías fuera de la familia de compañías Hive para uso de mercadotecnia directa de terceros.

Transferencia de su información personal a nivel internacional

La información personal que nosotros recabamos puede ser transferida a y almacenada en países fuera de la Unión Europea. Algunas de estas jurisdicciones requieren niveles diferentes de protección con respecto a la información personal y, en ciertos casos, las leyes de esos países pueden ser menos protectoras que las de la jurisdicción donde usted típicamente reside. Adoptaremos todas las medidas razonables para asegurar que su información personal solo sea usada de acuerdo con esta política de privacidad y las leyes europeas aplicables de protección de datos, y sea respetada y se mantenga segura.

Por cuánto tiempo conservamos la información personal

Conservaremos su información personal por el tiempo que usted mantenga una cuenta con nosotros. Después de que usted cierre su cuenta con nosotros, conservaremos su información personal por un período razonable para cumplir con nuestras obligaciones de registro y legales con usted.

Para grabaciones de audio y vídeo, conservaremos sus grabaciones por el período que se establece en su plan de servicio contratado con nosotros. Borraremos sus grabaciones de inmediato cuando concluya tal período.

Sus derechos con relación a su información personal

Usted tiene los siguientes derechos en relación con su información personal:

- El derecho a ser informado acerca de la manera en que se está usando su información personal;
- El derecho de acceder a la información personal que nosotros tenemos acerca de usted;
- El derecho de optar por rechazar recibir mensajes de mercadotecnia directa;
- El derecho de solicitar la corrección de información personal inexacta que tenemos acerca de usted; y
- El derecho de solicitar el bloqueo o la eliminación de su información personal donde el procesamiento no cumple con las leyes de protección de datos aplicables.

Para ejercer cualquiera de los derechos antes mencionados, o si usted tiene alguna duda en relación con sus derechos, favor de comunicarse con nosotros usando los detalles que se indican en la sección **Para comunicarse con nosotros** a continuación.

Cambios a este aviso

Es posible que actualicemos este aviso de privacidad en su oportunidad. Cuando cambiemos este aviso de manera sustancial, actualizaremos la fecha de la versión que se encuentra al final de esta página. Para cambios significativos en este aviso, trataremos de enviarle un aviso al respecto con una anticipación razonable, a menos que algo nos lo impida. Cuando la ley lo requiera, solicitaremos su consentimiento para realizar cambios en la manera en que usamos la información personal de usted.

Para comunicarse con nosotros

En caso de que tenga alguna duda o queja en relación con la información que tenemos acerca de usted, favor de enviarnos un email a: help.usa@hivehome.com.

Enero 2018