Política de Privacidad

1. Introducción y Bienvenida

¡Bienvenido a Pley! Pley es una plataforma de streaming que te da acceso a una gran variedad de canales de televisión y contenido on demand a través de internet, cuando y donde quieras. Disfruta de la flexibilidad de ver lo que te gusta, en el dispositivo que prefieras. Además, Pley te ofrece contenido premium y se integra con otras plataformas de streaming para que tengas todo el entretenimiento que buscas en un solo lugar.

En Corporación VNET C.A. (en adelante, "Pley" o "nosotros"), valoramos tu privacidad y nos comprometemos a proteger tus datos personales. Esta Política de Privacidad explica de manera clara y sencilla cómo recopilamos, utilizamos, divulgamos, transferimos y protegemos tu información personal cuando utilizas nuestro servicio de video por suscripción en línea (el "Servicio") a través de diferentes dispositivos como televisores, computadoras, teléfonos y otros dispositivos electrónicos con acceso a internet.

Esta política se aplica a cualquier aplicación en línea o sitio web de Pley que utilices y que te solicite aceptar esta Política de Privacidad. Al utilizar nuestros Servicios, independientemente del medio electrónico que emplees, aceptas las prácticas descritas en esta Política de Privacidad y nos das tu consentimiento para el tratamiento de tu información tal como se detalla a continuación.

Te recomendamos leer atentamente este documento. Es importante que sepas que esta Política de Privacidad puede ser actualizada periódicamente. Te notificaremos sobre cualquier cambio significativo para que estés siempre informado sobre nuestras prácticas y puedas revisar las actualizaciones. Al continuar utilizando nuestros Servicios tras recibir una notificación de cambio, se entenderá que aceptas las nuevas prácticas implementadas.

2. ¿Qué entendemos por "Información Personal"?

En esta Política de Privacidad, el término "Información Personal" se refiere a cualquier dato o información que te identifique o te haga identificable. Esto incluye información que nos proporcionas directamente o que recopilamos

automáticamente durante tu uso de nuestros Servicios, y que puede constituir información sobre un individuo identificable.

3. Información que Recopilamos y Cómo lo Hacemos

Recopilamos información de diversas formas, tanto directamente de ti como automáticamente cuando interactúas con nuestro Servicio:

- **Información que nos proporcionas directamente:** Recopilamos información que tú mismo nos entregas al utilizar nuestros Servicios o al comunicarte con nosotros. Esto sucede en diversas situaciones, incluyendo:
    - **Registro y Creación de Cuenta:** Cuando te registras en Pley, creas una cuenta o perfil, o aceptas que creemos una cuenta o perfil en tu nombre, recopilamos datos como tu nombre, dirección de correo electrónico, contraseña, fecha de nacimiento, género y ubicación (opcional).
    - **Acceso a través de Redes Sociales o Terceros:** Si accedes a nuestros Servicios a través de plataformas de redes sociales o servicios de terceros, también podemos recopilar información a través de esas plataformas, siempre de acuerdo con sus políticas de privacidad y tus configuraciones en dichas plataformas.
    - **Suscripciones y Compras:** Al suscribirte a boletines informativos o adquirir productos o servicios en nuestra aplicación o sitio web, recopilamos la información necesaria para procesar tu solicitud o compra.
    - **Invitación a Amigos:** Si utilizas funciones para invitar a amigos a unirse a Pley a través de redes sociales u otras funciones de "compartir", podemos recopilar información relacionada con esas invitaciones.
    - **Soporte Técnico y Contacto:** Cuando solicitas asistencia técnica o te comunicas con nosotros a través de correo electrónico, la sección "Contacto" de nuestra aplicación o sitio web, o utilizando otros datos de contacto disponibles, podemos recopilar tu nombre, correo electrónico, número de teléfono y cualquier otra información que decidas compartirnos en tu comunicación.
    - **Información para Boletines y Actualizaciones:** Si te suscribes a nuestros boletines y actualizaciones, recopilamos tu dirección de

correo electrónico o cualquier otra información que nos proporciones para este fin.
    - **Relación Comercial con Clientes, Proveedores y Potenciales Clientes:** En el curso de nuestra relación comercial contigo (si eres cliente, proveedor o cliente potencial), podemos procesar Información Personal limitada, como tu nombre, empresa, cargo, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección y detalles sobre tu interés en nuestros servicios.
    - **Número de Identificación Gubernamental (en ciertos países):** En algunos países, para cumplir con regulaciones fiscales y de facturación, podemos solicitar un número de identificación gubernamental.
    - **Información Adicional Voluntaria:** Cualquier otra información que voluntariamente decidas compartir con nosotros.

  Es importante destacar que siempre tienes la opción de no proporcionarnos la información solicitada. Sin embargo, esto podría limitar tu capacidad para acceder a ciertas funciones o utilizar plenamente nuestros Servicios.

- **Información que recopilamos automáticamente:** Al utilizar el Servicio Pley, recopilamos y procesamos datos técnicos de forma automática mediante interfaces de programación de aplicaciones (APIs), kits de desarrollo de software (SDKs), cookies y tecnologías similares. Esta información incluye:
    - **Actividad en el Servicio:** Datos sobre tu actividad dentro de Pley, como los títulos seleccionados, series, novelas o películas vistas, consultas de búsqueda y actividad en juegos (si los ofrecemos).
    - **Interacciones con Comunicaciones:** Información sobre tus interacciones con nuestros correos electrónicos y mensajes de texto, notificaciones automáticas y canales de mensajería en línea.
    - **Detalles de Interacciones con el Servicio al Cliente:** Registro de tus interacciones con nuestro servicio al cliente, incluyendo fecha, hora, motivo de la consulta y transcripciones de chats de ayuda.
    - **Identificadores de Dispositivo:** Identificadores únicos de dispositivo (ID), incluyendo identificadores para tus dispositivos de red (como tu enrutador) y dispositivos compatibles con Pley en tu red.

- **Identificadores de Publicidad:** Identificadores de dispositivos reconfigurables (identificadores de publicidad), como los utilizados en dispositivos móviles, tabletas y reproductores multimedia que incluyen estos identificadores.
- **Características del Dispositivo y Software:** Información sobre el software y dispositivo que utilizas, detalles de conexión, tipo de conexión, estadísticas de visualización de páginas, datos del navegador e información de registro web estándar.
- **Cookies y Tecnologías Similares:** Información recopilada a través del uso de cookies, contadores de visitas web y otras tecnologías, incluyendo información publicitaria (más detalles en la sección "Uso de Cookies").
- **Información de Socios:** Recopilamos información a través de otras empresas con las que tienes relación, como proveedores de servicios de internet o TV, operadores de telefonía móvil, proveedores de reproductores multimedia que ofrecen nuestro servicio en sus dispositivos, y proveedores de plataformas de asistentes de voz.

- **Información que compartes en sitios web de terceros o servicios de redes sociales:**
  - Nuestros Servicios pueden contener enlaces a sitios web de terceros y servicios de redes sociales donde puedes publicar comentarios, historias, reseñas u otra información. Tu interacción con estos sitios web y servicios de terceros puede resultar en la recopilación o intercambio de información sobre ti por parte de estos terceros. Te recomendamos revisar las políticas de privacidad y la configuración de privacidad de los sitios web y servicios de redes sociales de terceros con los que interactúes para comprender cómo manejan tu información.
- **Información sobre Niños Menores de Edad:**
  - Cumplimos con la Ley Orgánica de Protección de Niños Niñas y Adolescentes (LOPNNA) y otras leyes de protección infantil aplicables. **No recopilamos conscientemente información personal de niños menores de 13 años.** Si eres menor de la edad mínima establecida, por favor, no intentes registrarte en una cuenta ni nos envíes información personal. Si descubrimos que hemos recopilado información personal de un menor de edad sin el

consentimiento parental verificable (cuando sea requerido por la ley), eliminaremos dicha información lo antes posible.

4. Uso de la Información Recopilada

Utilizamos la información recopilada para diversos fines, incluyendo:

- **Prestación, Análisis y Mejora de Servicios:**
  - Proporcionar, operar, administrar, mejorar y personalizar nuestros Servicios y estrategias de marketing.
  - Analizar el uso de nuestros Servicios y entender a nuestra audiencia.
  - Mejorar la selección de contenido, algoritmos de recomendación y la entrega de contenido.
  - Personalizar tu experiencia de visualización, incluyendo recomendaciones de contenido basadas en tus preferencias.
  - Procesar tu registro, solicitudes y pagos.
- **Comunicación contigo:**
  - Comunicarnos contigo sobre tu cuenta y nuestros Servicios, incluyendo noticias sobre Pley, detalles de nuevas funciones, contenido disponible, ofertas especiales, anuncios promocionales y encuestas.
  - Responder a tus consultas y solicitudes de manera eficiente.
  - Enviarte comunicaciones operativas, como restablecer tu contraseña.
  - Estas comunicaciones podrán ser enviadas por diversos medios, incluyendo correo electrónico, notificaciones automáticas, mensajes de texto y canales de mensajería en línea.
- **Geolocalización y Contenido Localizado:**
  - Determinar tu ubicación geográfica general (ciudad, estado/provincia, código postal) para ofrecerte contenido traducido y adaptado a tu región, si corresponde.
  - Apoyar en la solución de problemas de red (utilizando información agregada sobre proveedores de servicios de internet para fines operativos y comerciales).
- **Seguridad y Prevención de Fraude:**
  - Asegurar nuestros sistemas y prevenir fraudes.
  - Proteger la seguridad de las cuentas de Pley.

    - Prevenir, detectar e investigar actividades potencialmente prohibidas o ilegales, y hacer cumplir nuestros Términos de Uso.
- **Uso de Cookies y Tecnologías Similares:** (Ver sección "Uso de Cookies" más adelante para más detalles sobre cómo utilizamos cookies y otras tecnologías de seguimiento).

5. Uso de Cookies y Tecnologías Similares

Utilizamos "cookies" y tecnologías similares (como contadores de visitas web, balizas web y otras tecnologías de seguimiento) para mejorar la funcionalidad de Pley y personalizar tu experiencia. Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en tu dispositivo. Las utilizamos para:

- **Funcionalidad Esencial:** Algunas cookies son esenciales para el funcionamiento básico de Pley, permitiendo que te registres, inicies sesión, navegues por el contenido y utilices las funciones principales del Servicio.
- **Análisis y Rendimiento:** Utilizamos cookies para medir el acceso a las páginas, las funciones más utilizadas y para comprender cómo interactúas con nuestro Servicio. Esto nos ayuda a mejorar continuamente Pley y adaptarlo a las necesidades de nuestros usuarios.
- **Personalización:** Las cookies nos permiten recordar tus preferencias (como idioma, región, historial de visualización) para ofrecerte una experiencia más personalizada y eficiente.
- **Publicidad (si aplica):** Si mostramos publicidad, podemos utilizar cookies para personalizar los anuncios que ves y medir la efectividad de nuestras campañas publicitarias. Esto podría incluir publicidad basada en intereses, donde se te muestran anuncios basados en tu actividad de navegación en línea. (En caso de utilizar publicidad basada en intereses, debes proporcionar mecanismos para que los usuarios puedan optar por no participar).

Puedes gestionar tus preferencias de cookies a través de la configuración de tu navegador. Ten en cuenta que deshabilitar ciertas cookies puede afectar la funcionalidad de algunas partes de nuestro Servicio.

6. Transferencia y Divulgación de Información Personal

Podemos compartir tu Información Personal con terceros en las siguientes circunstancias, siempre de acuerdo con esta Política de Privacidad y las leyes de protección de datos aplicables:

- **Empresas Afiliadas:** Podemos transferir datos a sociedades en las que Corporación VNET C.A. sea accionista, incluyendo controladoras, subsidiarias, afiliadas o una sociedad matriz, o cualquier sociedad del mismo grupo que opere bajo las mismas políticas internas. Estas transferencias se realizarán únicamente con el fin de mantener el Servicio a tu disposición.
- **Proveedores de Servicios:** Compartimos información con proveedores de servicios externos que nos asisten en diversas áreas, incluyendo:
    - Procesamiento de pagos.
    - Alojamiento web y almacenamiento de datos.
    - Desarrollo y mantenimiento de nuestros Servicios.
    - Marketing y publicidad (si aplica).
    - Comunicaciones y atención al cliente.
    - Seguridad y prevención de fraude.
    - Estos proveedores acceden y tratan tu información únicamente para realizar las tareas encomendadas en nuestro nombre y están obligados contractualmente a proteger tu información y a utilizarla exclusivamente para los fines especificados.
- **Socios Publicitarios (en cumplimiento de la legislación aplicable):** Podemos compartir información con nuestros socios publicitarios para mostrarte publicidad personalizada y medir la efectividad de las campañas publicitarias, siempre cumpliendo con las leyes de protección de datos y obteniendo tu consentimiento cuando sea necesario.
- **Autoridades Públicas:** Podemos divulgar información personal a autoridades públicas, fuerzas y cuerpos de seguridad si estamos legalmente obligados a hacerlo o si es necesario para proteger nuestros derechos o los derechos de terceros, o en respuesta a procesos legales válidos (como órdenes judiciales o citaciones).
- **Promociones y Programas Conjuntos:** Podemos ofrecer promociones o programas conjuntos con terceros que requieran compartir información como condición para participar. En tales casos, te informaremos claramente sobre el intercambio de información antes de que participes. Te recomendamos revisar las políticas de privacidad de estos terceros, ya que son responsables de sus propias prácticas de privacidad.

- **Transacciones Comerciales:** En caso de una fusión, adquisición, venta de activos, reorganización corporativa o procedimientos de quiebra, tu información personal podría ser transferida a la entidad adquirente o a terceros involucrados en la transacción, de acuerdo con la legislación aplicable.
- **Otros Terceros con tu Consentimiento:** Podemos compartir tu información personal con otros terceros para fines no mencionados anteriormente, pero siempre con tu consentimiento explícito.

7. Transferencias Internacionales de Información Personal

En Corporación VNET C.A. con su sede en Av. 11 con calle 10, local número 5, Sector La Inmaculada. El Vigía, Estado Mérida, Venezuela, podemos trabajar con proveedores terceros de servicios externos ubicados en diversos países. Por lo tanto, la Información Personal que recopilamos a través de los Servicios podría ser transferida, almacenada y accedida en servidores ubicados en EE.UU. y otros países distintos del país en el que la información personal fue inicialmente recopilada. En todos estos casos, utilizamos, transferimos y divulgamos los Datos Personales únicamente para los fines descritos en el presente Aviso de Privacidad y de conformidad con la legislación aplicable.

En estos casos, nos aseguraremos de que cualquier transferencia internacional de tu Información Personal se realice de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables y que se implementen medidas de seguridad adecuadas para proteger tu información.

8. ¿Cómo Protegemos tu Información Personal?

En Pley, nos tomamos muy en serio la seguridad de tu información personal y nos esforzamos por protegerla contra el acceso no autorizado, la modificación, la divulgación o la destrucción. Implementamos medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas razonables y apropiadas, incluyendo:

- **Servidores Seguros:** Tu información personal se aloja en servidores seguros que cuentan con certificados emitidos por autoridades líderes de certificación en seguridad.

- **Encriptación:** Todos los datos transmitidos entre tu dispositivo y nuestros Servicios están encriptados utilizando protocolos de seguridad estándar de la industria.
- **Medidas de Seguridad Físicas:** Protección física de nuestros centros de datos y servidores para prevenir accesos no autorizados.
- **Controles de Acceso Lógico:** Restringimos el acceso a la información personal únicamente a empleados, contratistas y agentes autorizados que necesitan acceder a ella para realizar sus funciones.
- **Revisiones de Seguridad Periódicas:** Realizamos revisiones de seguridad periódicas de nuestros sistemas y procedimientos para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades.
- **Procedimientos de Respuesta ante Incidentes de Seguridad:** Contamos con procedimientos establecidos para responder ante incidentes de seguridad y violaciones de datos, incluyendo la notificación a las autoridades competentes y a los usuarios afectados cuando sea requerido por la ley.

A pesar de nuestras medidas de seguridad, debes tener en cuenta que **ningún sistema de seguridad es completamente impenetrable** y la transmisión de información a través de internet no es totalmente segura. No podemos garantizar la seguridad absoluta de tu información en todo momento. Por lo tanto, cualquier transmisión de Información Personal a través de internet es bajo tu propio riesgo. Te recomendamos utilizar entornos seguros para acceder a nuestros Servicios y tener precaución al compartir información sensible en línea.

En caso de descubrir o ser notificados de una violación de seguridad que afecte tu Información Personal, te notificaremos a la primera oportunidad razonable, de acuerdo con las leyes aplicables.

9. Conservación de Datos y Derechos del Usuario

Conservamos tu información personal por el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines descritos en esta Política de Privacidad, a menos que la ley exija o permita un período de retención mayor. Los plazos de retención pueden variar según el tipo de información y los fines para los que se utiliza.

Tus Derechos con Respecto a tu Información Personal:

Tienes los siguientes derechos con respecto a tu información personal, sujetos a las leyes aplicables:

- **Acceso:** Tienes derecho a solicitar acceso a la información personal que tenemos sobre ti y a recibir una copia de la misma.
- **Rectificación:** Puedes solicitar la corrección de información personal inexacta o incompleta. Puedes actualizar directamente cierta información de tu cuenta a través de la configuración del Servicio.
- **Eliminación (Supresión):** Puedes solicitar la eliminación de tu cuenta y de tu información personal. Atenderemos tu solicitud de acuerdo con las leyes aplicables. Ten en cuenta que podríamos estar legalmente obligados a conservar cierta información (ver sección "Conservación de Datos"). Puedes solicitar la eliminación de tu cuenta a través de las funciones disponibles en el Servicio o contactándonos a [Correo electrónico de contacto para privacidad].
- **Oposición al Marketing Directo:** Tienes derecho a oponerte al procesamiento de tu información personal para fines de marketing directo. Puedes optar por no recibir comunicaciones de marketing en cualquier momento siguiendo las instrucciones de cancelación de suscripción incluidas en nuestros correos electrónicos o ajustando la configuración de tu cuenta.
- **Limitación del Tratamiento:** En ciertas circunstancias, puedes solicitar la limitación del tratamiento de tu información personal, por ejemplo, mientras verificamos la exactitud de tus datos o evaluamos tu oposición al tratamiento.
- **Portabilidad de Datos:** En algunas jurisdicciones, puedes tener derecho a solicitar recibir tu información personal en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirla a otro responsable del tratamiento.
- **Retirar el Consentimiento:** Si el tratamiento de tu información personal se basa en tu consentimiento, tienes derecho a retirarlo en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Ejercicio de tus Derechos:

Para ejercer cualquiera de estos derechos, o si tienes preguntas o inquietudes sobre el tratamiento de tu información personal, puedes contactarnos a través

de legal@vnet.com.ve. Responderemos a tu solicitud de acuerdo con las leyes aplicables. Ten en cuenta que podríamos solicitarte verificar tu identidad antes de procesar tu solicitud.

Podemos rechazar solicitudes que sean excesivas, que requieran un esfuerzo técnico desproporcionado, que sean repetitivas o que sean contrarias a la ley. En caso de que rechacemos tu solicitud, te informaremos sobre las razones de nuestra decisión, siempre dentro de los límites permitidos por la ley.

Conservación tras Cancelación de Cuenta:

Incluso si cancelas tu cuenta y solicitas la eliminación de tu información, podríamos retener cierta información personal en la medida en que sea necesario o esté permitido por las leyes y regulaciones aplicables, incluyendo para:

- Cumplir con obligaciones legales (como obligaciones fiscales o contables).
- Resolver disputas y hacer cumplir nuestros acuerdos.
- Fines de facturación y registros internos.
- Proteger nuestros intereses legítimos y fines comerciales esenciales, como operar, mantener y mejorar nuestros Servicios, y ejercer nuestros derechos y recursos legales.

Una vez que ya no necesitemos retener tu información personal para estos fines, la eliminaremos o la anonimizaremos de forma segura.

10. Correo electrónico y Seguridad de tu Cuenta

Es tu responsabilidad mantener la confidencialidad de tu correo electrónico de acceso al Servicio y proteger tu cuenta de uso no autorizado. Te recomendamos:

- No compartir tu correo electrónico con nadie.
- Utilizar contraseñas seguras y difíciles de adivinar.
- Cambiar tu contraseña periódicamente.
- Notificarnos de inmediato si tienes conocimiento de cualquier uso no autorizado de tu cuenta o contraseña.
- Cambiar tu contraseña inmediatamente en el Servicio o utilizando la función de "recordar contraseña" si sospechas que ha sido comprometida.

11. Enlaces a Sitios Web de Terceros

Nuestro Servicio puede contener enlaces a sitios web de terceros que no son operados por nosotros. Esta Política de Privacidad no se aplica a esos sitios web de terceros. Te recomendamos revisar las políticas de privacidad de esos sitios web antes de proporcionarles tu información personal, ya que no somos responsables de sus prácticas de privacidad.

12. Cambios a esta Política de Privacidad

Podremos actualizar esta Política de Privacidad periódicamente para reflejar cambios en nuestras prácticas de información, requisitos legales o regulatorios, u otros factores. Publicaremos la versión actualizada en nuestro Servicio y actualizaremos la fecha de "Última Actualización" al inicio de la política.

En caso de realizar cambios sustanciales que afecten significativamente tus derechos, te notificaremos de manera destacada, ya sea a través de un aviso en nuestro Servicio o enviándote una notificación por correo electrónico (si nos has proporcionado tu dirección de correo electrónico), antes de que los cambios entren en vigor. Te recomendamos revisar esta Política de Privacidad periódicamente para mantenerte informado sobre cómo protegemos tu información personal.

Al continuar utilizando nuestros Servicios después de que las actualizaciones entren en vigor, se considerará que has leído y aceptado las modificaciones a esta Política de Privacidad. Si no estás de acuerdo con alguna de las modificaciones, puedes cancelar tu cuenta y dejar de utilizar el Servicio Pley.

13. ¿Cómo Contactarnos?

Si tienes alguna pregunta, comentario o inquietud sobre esta Política de Privacidad o nuestras prácticas de privacidad, no dudes en contactarnos a través de: 0800VNET000

Corporación VNET C.A. Dirección: Av. 11 con calle 10, local número 5, Sector La Inmaculada. El Vigía, Estado Mérida Telf. (0501) 844 4683

Última actualización: 08/09/2026