

Política de privacidad de Suddenlink Communications

Vigente desde mayo de 2010

Suddenlink Communications se compromete a proteger y mantener de forma segura la información personal identificable (término que se define debajo) al brindar servicios tradicionales y novedosos muy útiles en esta época de cambios rápidos en las tecnologías y las aplicaciones. Suddenlink Communications publica y actualiza esta política de privacidad para informarle mejor acerca de las prácticas de Suddenlink Communications respecto de la recolección, uso, protección y divulgación de su Información Personal Identificable durante la provisión de todos nuestros servicios de comunicación y otros servicios relacionados ("Servicios"), incluyendo los servicios de televisión por cable, Internet de alta velocidad y, en algunas áreas, servicios telefónicos.

En virtud de la ley federal (47 U.S.C. § 551), le informamos nuestra política de privacidad cuando se convierte en nuestro cliente, y luego lo hacemos anualmente. Actualizaremos esta política de privacidad según sea necesario y le brindaremos acceso a la versión más reciente de la misma publicándola en nuestros sitios Web <http://www.Suddenlink.com> y <http://www.Suddenlink.net>. Le sugerimos que revise nuestras políticas (incluida nuestra Política de uso aceptable y el Contrato de servicio) visitando nuestros sitios Web periódicamente para obtener la última información y las actualizaciones correspondientes. Si continúa utilizando los Servicios luego de los cambios efectuados a nuestras políticas, ya sea que las haya revisado en su totalidad o no, consideraremos que ha actuado en virtud de las mismas y que está de acuerdo con las políticas y los cambios. Si cree que estas políticas o algún cambio introducido en las mismas no es aceptable, tiene derecho a informarnos al respecto o cancelar el servicio.

Puede obtener más información sobre sus derechos de privacidad visitando los sitios Web de la Comisión Federal de Comercio en <http://www.ftc.gov>, y de la Comisión Federal de Comunicaciones en <http://www.fcc.gov>.

La información que recolectamos

En general, sólo recolectamos y guardamos la información personal identificable necesaria para brindarle nuestros Servicios o para detectar la recepción o utilización no autorizada de nuestros Servicios. Tratamos a la información personal identificable como privada y la utilizamos sólo para los servicios que le ofrecemos o le suministramos, no la vendemos a terceros, y hacemos todos los esfuerzos posibles por garantizar su seguridad y por evitar que se acceda a la misma sin autorización previa. Asimismo, destruimos dicha información cuando ya no la necesitamos. Si bien en este documento no podemos tratar cada situación particular en la cual la información personal identificable pudiera resultar afectada, describimos debajo aquellas situaciones que consideramos más significativas y que podrían interesarle.

Información personal identificable: como resultado de su suscripción a nuestros servicios y de la oferta o suministro de nuestros Servicios que le brindamos, obtenemos cierta información que le identifica personalmente ("información personal identificable"). Consideramos que protegemos y utilizamos la información que le identifica de manera segura y acorde a lo

establecido por la ley, y que esto forma parte de la confianza que usted deposita en nosotros al utilizar nuestros servicios. Sólo utilizamos su información personal identificable de modo acorde a los términos de esta política.

No consideramos dentro de esta definición a la información adicional acerca de nuestros abonados y que no les identifican específicamente. Este tipo de información adicional puede incluir datos tales como el número de clientes que han comprado un servicio de video premium, o el número de abonados de Internet que acceden a un sitio Web en particular durante un día específico. Aunque se habla al respecto en el presente documento, esta política no abarca a dicha información.

Específicamente, la Información personal identificable puede incluir, de forma enunciativa pero no limitativa, lo siguiente: su nombre, dirección comercial, dirección de facturación, número/s de teléfono, número de seguro social, número de licencia de conducir, información demográfica, ID de usuario, contraseñas, direcciones de correo electrónico, historial crediticio u otra información obtenida de parte de terceros, correspondencia, solicitudes de mantenimiento o reparación, comentarios sobre la cuenta y registros de comunicaciones relacionados. También podemos mantener y proteger la información de los clientes respecto de cuestiones como crédito, facturación y pagos, depósitos de seguridad, cuentas bancarias y tarjetas de crédito, compras de productos, servicios y/o programación realizadas a través del sistema de cable, mantenimiento y reparaciones, equipos y servicios que recibe de nuestra parte y otras funciones relacionadas con el servicio. Al ofrecer y suministrar nuestros servicios, también podemos recolectar otra información que puede, en algunos casos, ser considerada como información personal identificable, tal como: su equipo de video, decodificadores, la cantidad y ubicación de equipos de televisión en su hogar que están conectados a nuestro sistema de cable, hardware y software informático, módems, routers (o enrutadores), direcciones electrónicas asociadas, configuraciones y otras preferencias útiles a los fines de facturación, mantenimiento y atención al cliente. Asimismo, a veces recolectamos información personal identificable con fines específicos, como encuestas, promociones o registro en nuestros sitios Web.

Debe saber, y para esto le pedimos que lea las especificaciones que están debajo, que está permitido revelar las listas con varios nombres y direcciones de clientes (sin nunca divulgar ninguna de sus transacciones o el nivel de uso que usted tiene de nuestros servicios), a menos que usted solicite específicamente que no lo incluyamos en dichas listas. Tal como se detalla más específicamente debajo, puede elegir no participar en el uso que hacemos de dicha información.

Servicios de televisión por cable: recolectamos información personal identificable en conexión con el suministro de nuestro servicio de televisión por cable. A menos que se le notifique y usted acepte, no recolectaremos información sobre la programación que usted ve, excepto según sea necesario para facturarle, para brindar un servicio de cable u otro servicio o para detectar una recepción no autorizada de nuestro servicio de televisión por cable. Al brindar ciertos servicios de televisión por cable, tales como “pagar para ver” (*pay-per-view*), video a pedido y servicios interactivos de cable, mantenemos un uso limitado de su información a los fines de facturación, programación y otros fines relacionados. El sistema de cable recopila información adicional que no le identifica en forma personal, con el objetivo de determinar ciertas cuestiones tales como cuáles son los programas más populares, cuántas personas están viendo un programa y qué

funciones del servicio de cable se usan con más frecuencia.

Servicios de Internet de alta velocidad: al igual que la mayoría de los proveedores de servicios de Internet, recolectamos automáticamente cierta información general sobre el uso que usted hace de nuestro Servicio de Internet de alta velocidad, tal como las direcciones de protocolo de Internet (IP) asignadas (un identificador asignado a su computadora mientras usted está conectado), direcciones MAC (identificadores individuales del equipo) del equipo que se utiliza, el ancho de banda utilizado, el rendimiento del sistema y la conexión, los navegadores usados, las fechas y horarios de acceso y solicitudes de recursos de Internet, incluyendo las solicitudes para acceder a páginas Web, servidores de correo Web y otros servidores. Una parte de esta información puede identificar a aquellos abonados que han descargado ciertos materiales o que han accedido a ciertos sitios Web. Este tipo de información generalmente se conserva durante unos seis meses. No almacenamos mensajes en línea enviados o recibidos, a menos que usted los haya dejado en el archivo de su cuenta de Internet de Suddenlink.

Servicios telefónicos de Voz sobre Protocolo de Internet (“VOIP”): en algunas zonas brindamos servicios telefónicos a través de nuestra propia estructura de "voz sobre protocolo de Internet" ("VoIP"). No escuchamos ni grabamos sus llamadas a menos que nos soliciten hacerlo a través de la orden de un tribunal, tal como se describe en el presente documento. No obstante, monitoreamos ciertas llamadas hechas y recibidas por nuestro personal por razones de control de la calidad. Si usted no está de acuerdo con esto, puede indicarlo cuando hable con un representante de atención al cliente. Al brindar servicios telefónicos, recolectamos información sobre el detalle de la llamada, incluidos los números de las llamadas realizadas y recibidas y la duración de las mismas ("Detalle de la llamada"). Conservamos el Detalle de la llamada por hasta tres años, según lo exigen algunas autoridades, y tratamos toda esta información como privada, a menos que se nos exija por ley que la revelemos o que usted mismo solicite verla.

Servicios de seguridad para el hogar: en algunas zonas brindamos servicios de seguridad para el hogar, incluidos los servicios de vigilancia por video. Brindamos información a los servicios de respuesta ante emergencias, a los fines de suministrar este servicio. No brindamos servicios de grabación de audio pero sí grabamos y almacenamos videos según sus indicaciones y para su uso. Nuestros empleados y agentes tienen acceso al video grabado en o transmitido desde la propiedad y pueden ver dicho video durante la instalación del sistema, al realizar tareas de mantenimiento y/o durante situaciones de emergencia (según lo determine la Compañía de acuerdo con su criterio).

Cómo usamos y compartimos la información

Nuestra política es recolectar y utilizar sólo la información personal identificable necesaria para brindar los Servicios que ofrecemos con la calidad que usted espera y en conexión con nuestras actividades y operaciones comerciales regulares. También es nuestra política mantener segura su información personal identificable y conservarla sólo por el tiempo que sea necesario para nuestros fines comerciales o según lo exija la ley. Cuando recibimos una consulta sobre su cuenta, según lo permite la ley, tomamos precauciones razonables para identificarle o identificar a su representante autorizado. También tomamos las medidas que sean necesarias para proteger la información personal identificable del acceso no autorizado. Estas medidas incluyen solicitarle que autentique su identidad antes de divulgar la información por teléfono o a través de otros

medios electrónicos.

Política para utilizar la información: consideramos que la información personal identificable es confidencial y la utilizamos sólo para los fines comerciales de brindarle nuestros Servicios y para otros fines relacionados, tales como ventas, instalación, operaciones, administración, publicidad, marketing, soporte, administración de redes, servicios avanzados, mantenimiento, atención al cliente, comunicación con usted, facturación y cobranza y para fines de contabilidad e impuestos. También podemos utilizar dicha información para controlar, detectar y protegernos contra el fraude y el uso no autorizado de nuestros Servicios.

Política para compartir la información: Suddenlink a veces usa a afiliados, proveedores, socios comerciales y otras personas externas a Suddenlink ("socios comerciales"), quienes nos ayudan a brindarle nuestros Servicios. Podemos, sin su consentimiento previo, suministrar su información personal identificable a los socios comerciales para tales fines. Solicitamos a nuestros socios comerciales que mantengan al menos el mismo nivel de confidencialidad que nosotros tenemos con respecto a su información personal identificable. Además, todo uso de la información personal identificable que haga alguien externo no puede exceder el uso necesario para brindarnos o brindarle este servicio. Cierta información puede procesarse y guardarse en Canadá, y el gobierno, los tribunales o los organismos de regulación o cumplimiento de la ley de dicho país pueden obtener el permiso para divulgar su información en virtud de las leyes de ese país. No compartimos la información personal identificable con otros terceros sin su consentimiento, excepto que la ley así lo exija. Si, a través del uso de nuestro sistema, usted se convierte en un cliente de un proveedor externo de cualquier servicio (como Amazon, Yahoo! o Google), debe revisar la política de privacidad de dicho proveedor, ya que la misma puede ser diferente de la nuestra.

Como medida adicional, si en el futuro vendemos listas de correo, puede optar por no permitir que compartamos su nombre y su dirección. Para hacerlo, escriba a la dirección de retorno que se encuentra en su factura o contáctese con nosotros en línea a suddenlinkoptout@suddenlink.com. Por favor, incluya su nombre, su dirección y su número de cuenta cuando se contacte con nosotros por este motivo. También puede notificarnos por el mismo medio si prefiere no recibir contactos de marketing de nuestra parte. Al recibir dicha notificación, (i) no nos contactaremos con usted directamente para comunicaciones de marketing sobre nuestros Servicios y; (ii) no utilizaremos la información personal identificable obtenida para brindarle nuestros Servicios con el objetivo de contactarle por cuestiones de marketing sobre ningún otro producto o servicio de Suddenlink. Por favor, tenga en cuenta que aún así tal vez sea necesario que nos comuniquemos con usted para llevar a cabo una actividad comercial legítima relacionada con los Servicios que le suministramos y que revelemos la información personal identificable si la ley lo exige.

Verificación de crédito: podemos verificar su solvencia con agencias de información de crédito y combinar la información recibida de dichas agencias con la información personal que usted nos proveyó. También podemos revelar información sobre su persona (incluido su número de seguro social), su/s cuenta/s y su historial de pagos a dichas agencias de información de crédito.

Servicios de televisión por cable: mientras le suministremos nuestro servicio de televisión por cable, no suministraremos información personal identificable a anunciantes, proveedores de

contenido u otros terceros que no actúen en representación de Suddenlink, a menos que hayamos recibido su consentimiento primero, excepto según lo exige la ley. Suminramos información adicional que no le identifica personalmente acerca de los servicios de “pagar para ver”, entretenimiento a pedido y servicios interactivos, a programadores, anunciantes, empresas de medición de audiencia y otros. La información personal identificable asociada con estos servicios no se comparte con programadores o terceros, excepto la información adicional. Estas personas pueden combinar la información adicional con otra información demográfica para realizar análisis de audiencia más completos. Estos datos ayudan a las redes de programación y operadores de cable a decidir qué programas, canales y comerciales transmitir o suministrarle. Algunos de estos comerciales pueden solicitarle que brinde más información personal. Al utilizar alguno de los servicios interactivos de Suddenlink y al brindar información personal a terceros, está de acuerdo con que recolectemos y utilicemos dicha información personal conforme a las respuestas que usted ha suministrado.

Suddenlink también puede asociar la información personal identificable con la información adicional o con la información proveniente de otras personas con el objetivo de brindarle mejores productos y servicios. Suddenlink y sus proveedores también pueden usar dicha información para distribuir programación y publicidad entre los clientes sin revelar información personal identificable sobre los clientes a los programadores o anunciantes.

Servicios de Internet de alta velocidad: no leemos, mantenemos copias ni revelamos el contenido de sus mensajes de correo electrónico, mensajes instantáneos, chats en línea, llamadas de “voz por Internet” o el contenido de otras comunicaciones en línea que se encuentran en o pasan a través de nuestro servicio, a menos que lo exija la ley. Los mensajes de correo electrónico entrantes y salientes generalmente son escaneados automáticamente para identificar o filtrar el posible correo basura y para evitar problemas generados por virus, software espía y otros problemas relacionados que podrían afectar negativamente a su equipo, a la red o a otros usuarios. Podemos usar el correo electrónico para enviar mensajes relacionados con nuestros Servicios. Si lo prefiere, puede optar por no recibir otros mensajes de marketing que pudiéramos enviarle. Para hacerlo, escriba a la dirección de retorno que se encuentra en su factura o contáctese en línea en suddenlinkoptout@suddenlink.com. Por favor, incluya su nombre, su dirección y su número de cuenta cuando se contacte con nosotros por este motivo.

Servicios telefónicos de Voz sobre Protocolo de Internet ("VOIP"): las regulaciones federales limitan nuestra capacidad para usar y compartir cierta información sobre los servicios telefónicos de un cliente relacionados con la cantidad, configuración técnica, tipo, destino, ubicación, naturaleza de las telecomunicaciones o Servicio telefónico pago que recibe y cuánto usa el Servicio telefónico. Esta información se conoce como "Información privada del cliente en la red" (CPNI, por su sigla en inglés) e incluye información sobre su utilización de nuestros servicios telefónicos, tal como sus patrones de llamada, características del servicio, planes de tarifas y perfiles de gasto. Suddenlink sólo usará, revelará o permitirá el acceso a la CPNI para brindar su servicio de comunicaciones, del cual deriva dicha información; para los servicios necesarios para, o usados en, el suministro de dicho servicio de comunicaciones, incluida la publicación de directorios; para iniciar, suministrar, facturar y cobrar los servicios de comunicaciones; para proteger los derechos o la propiedad de Suddenlink o para proteger a los usuarios o a otros operadores o proveedores de servicios del uso fraudulento o ilegal de, o la

suscripción a, dichos servicios; para comercializar los servicios dentro de las categorías de servicios a los cuales el cliente ya está abonado; para suministrar servicios de instalación, mantenimiento o reparación del cableado interno; según lo exija la ley; o según lo autorice expresamente el cliente.

CPNI: no divulgamos por teléfono la CPNI a personas no autorizadas. El servicio de atención al cliente no divulgará la CPNI por teléfono sin antes autenticar que la persona que llama está autorizada a recibir dicha información. El proceso de autenticación exige que usted nos otorgue un número de identificación personal (PIN) o una contraseña, la cual se le suministra al momento de instalar el servicio o se le envía por correo. Este PIN o contraseña debe estar compuesto por caracteres o números aleatorios y no debe contener información fácilmente identificable. Podemos brindarle un servicio de rutina de su cuenta, siempre que sea posible hacerlo sin divulgar la CPNI usando un proceso de autenticación que puede incluir información fácilmente identificable.

Servicios de identificación de llamadas, 911 e información telefónica: Suddenlink puede revelar a otras personas información personal identificable en conexión con características y servicios tales como identificación de llamadas, 911/E911 y servicios de información telefónica de la siguiente manera: podemos transmitir su nombre y/o número de teléfono para que éste se muestre en un dispositivo de identificación de llamadas, a menos que usted haya decidido bloquear dicha información. Por favor, tenga en cuenta que, a pesar de bloquear la identificación de llamadas, esto no evita que su nombre y/o número de teléfono aparezcan cuando llama a ciertas empresas o números de emergencia, 911, números 900 o números gratuitos como 800, 888, 877 u 866. Podemos suministrar su nombre, dirección y número de teléfono a las autoridades de seguridad pública y a sus proveedores para incluir dicha información en las bases de datos y registros de E911, para incluirlos en los sistemas de “911 inverso” o para solucionar errores en el registro de los servicios 911/E911.

Listado en el directorio o guía telefónica: podemos publicar y distribuir, u otros pueden publicar y distribuir, directorios telefónicos de forma impresa o por Internet y en medios de almacenamiento portátil. Estos directorios telefónicos pueden incluir los nombres, direcciones y números telefónicos de los abonados, y su uso está libre de restricciones. También podemos dar los nombres, direcciones y números telefónicos de los abonados, ya sea de forma directa o indirecta, a través de los operadores de asistencia telefónica. Podemos suministrar los nombres, direcciones y números telefónicos de los abonados a los editores de directorios no afiliados y proveedores de servicios de asistencia telefónica para su utilización en la creación de directorios y para ofrecer servicios de asistencia telefónica. Una vez que los nombres, direcciones y números telefónicos de nuestros abonados aparecen en los directorios telefónicos o en el servicio de asistencia telefónica, cualquier persona puede ordenarlos, agruparlos, reagruparlos y publicarlos nuevamente en formatos diferentes. Ofrecemos a nuestros clientes de servicios de telefonía la posibilidad de designar sus listados como no publicados dentro de cualquiera de estos directorios impresos o electrónicos o en los servicios de asistencia telefónica. Aquellos abonados que elijan no publicar sus números, deberán pagar una tarifa. Tomamos todas las medidas razonables para garantizar que los números no publicados ni enlistados no se incluyan en nuestros directorios telefónicos ni en los servicios de asistencia telefónica, pero no podemos garantizar que nunca ocurran errores. Debido a la complejidad de este proceso y a la participación de otras entidades

en la publicación, pueden ocurrir errores de tanto en tanto. Estos y otros servicios telefónicos se ofrecen sujetos a los términos contractuales que limitan nuestra responsabilidad en caso de errores.

Excepciones especiales: nos reservamos el derecho de divulgar la información personal identificable si creemos de buena fe que esto es necesario para: (1) cumplir con la ley o el proceso legal sobre el cual se nos notifique, incluyendo, de forma enunciativa pero no limitativa, citaciones judiciales penales o administrativas por parte del gobierno, órdenes de un tribunal, órdenes judiciales y emplazamientos; (2) proteger y defender nuestros derechos o propiedad o los derechos o la propiedad de otras personas; (3) responder frente a casos de fraude, abuso, robo de identidad o recepción no autorizada de nuestros servicios; (4) hacer cumplir el Contrato para visitantes y los Términos de uso de nuestro sitio Web, nuestra Política de uso aceptable u otras normas relacionadas; o (5) actuar ante una emergencia para proteger su seguridad personal o la de otra persona; o (6) evitar un caso de, o ayudar a evitar un caso de, abuso infantil. También podemos compartir o transferir información personal identificable junto con los registros de su cuenta como parte de alguna venta o transferencia de todas o una parte de nuestras operaciones comerciales, o de una fusión o combinación con otra organización. En este caso, se le notificará acerca de todo cambio en la política.

Política de conservación: Suddenlink puede conservar información personal identificable en sus registros comerciales regulares mientras usted sea cliente o hasta que ya no sea necesaria para fines comerciales, impositivos o legales. Conservaremos esta información durante un período de tiempo luego de que usted ya no esté abonado a nuestros servicios, en caso de que la información sea necesaria para los fines para los cuales fue recolectada o para satisfacer ciertos requisitos legales. Nuestras medidas de seguridad respecto de esta información se detallan debajo.

Cookies: un servidor de anuncios externo que coloca anuncios en nuestros sitios Web o en los sitios Web que usted visita mientras usa nuestro servicio, puede usar "cookies" para recolectar información anónima sobre su visita al sitio Web y para administrar información sobre sus preferencias. Una "cookie" es un código informático que se agrega a un archivo en su computadora como un registro de su visita. No recolecta ni suministra su nombre ni ninguna otra información personal. No obstante, puede ser leída por el sitio Web que la colocó con el objetivo de anotar información sobre su visita, tal como el tipo de navegador Web que usa, el sistema operativo y la dirección de Protocolo de Internet ("IP"), y se usa a modo de servicio para usted, ya que le reconoce como un usuario registrado o como un visitante recurrente del sitio Web cada vez que inicia sesión. Al ajustarse a sus preferencias y gustos, esto mejora su experiencia en Internet, ya que le recuerda y también se acuerda de las opciones que ha seleccionado. Puede controlar qué cookies acepta su computadora a través de las configuraciones en su navegador Web o borrándolas de sus archivos. No obstante, al hacerlo puede limitar la personalización que se pone a su disposición y su acceso a ciertas secciones de nuestros sitios Web.

Cookies y contadores de visitas de terceros: estos tipos de códigos informáticos a veces son colocados por anunciantes o por otras personas en conexión a una página Web y el proveedor de anuncios puede leerlos. Estos pueden usar un tipo de código llamado "contador de visitantes" o "GIF transparente". Generalmente se encuentran dentro de una imagen transparente sobre una página o en una imagen en un correo electrónico, y funcionan como un método para recopilar

información sobre su visita, tal como su dirección IP e información o estadísticas sobre su visita. Tal como sucede con las cookies, puede usar las configuraciones de su navegador para controlar los contadores de visitantes. Podemos compartir información no personal que obtenemos de las cookies y contadores de visitantes con proveedores, anunciantes u otros.

Cumplimiento de la ley y solicitudes legales

Divulgación de la información: Periódicamente recibimos solicitudes de entidades gubernamentales y agentes encargados del cumplimiento de la ley, quienes nos solicitan información y registros de nuestros clientes. También recibimos pedidos de presentación de pruebas en litigios civiles. En dichos casos, cooperamos suministrando dicha información tal como lo exige la ley. La ley federal generalmente permite que las partes de un litigio civil obtengan su información sólo a través de una orden de un tribunal y con previo aviso. La ley federal generalmente dispone que el gobierno debe obtener la orden de un tribunal para divulgar la información personal identificable, y sólo puede hacerlo si muestra una evidencia clara y convincente de que existe la sospecha razonable de que usted ha participado en una actividad delictiva, y que la información que se solicita sería fundamental para el caso. Además, la ley generalmente les otorga a los abonados de los servicios de cable la oportunidad de comparecer e impugnar la divulgación de información personal identificable a una entidad gubernamental conforme a la orden de un tribunal. No obstante, bajo ciertas circunstancias específicas, una entidad gubernamental puede obtener o expedir una orden judicial, emplazamiento, citación judicial (penal o administrativa) u otro proceso legal que nos exija revelar comunicaciones o registros acerca de su persona, tales como nombre, dirección (física o de correo electrónico), registros de conexión local o de larga distancia o registros de tiempos y duraciones de sesiones de Internet o teléfono, número de teléfono o de otro instrumento u otro número de identificación del abonado, incluyendo la dirección de red asignada de forma temporal (como una dirección IP) y los medios y fuentes del pago de servicios, incluido todo número de tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Dicha citación judicial también puede requerir que le notifiquemos acerca de la solicitud. En dichas circunstancias, no le daremos un aviso previo, pero de ninguna manera suministraremos registros que revelen su selección de programación de video de Suddenlink, a menos que se nos ordene específicamente hacerlo.

Las leyes sobre su privacidad y el acceso de las agencias gubernamentales cambian periódicamente, y esto puede afectar al modo en que se nos exige responder. Debido a esta situación y al volumen de solicitudes que recibimos, no asumimos ningún deber de notificarle sobre la recepción de ninguna solicitud legal.

Selecciones de programación de la televisión por cable: Los registros sobre las selecciones de programas televisivos generalmente sólo pueden obtenerse con una orden de un tribunal, luego de darle aviso y de que usted tenga la oportunidad de objetar esta situación ante el tribunal.

Información de Internet: Los registros y la información de su cuenta referentes a su acceso a Internet pueden estar sujetos a las órdenes de un tribunal o a la citación judicial por parte del gobierno u otras entidades a través de los tribunales. Los mensajes y archivos de Internet que se comparten a través de servicios "peer-to-peer" a menudo incluyen su dirección IP, y se le puede identificar de esta manera si recibimos una citación judicial u orden de un tribunal. Tal como

sucede con la interceptación de teléfonos, los detalles sobre su acceso a Internet y el contenido de ciertas comunicaciones se pueden obtener por ley a través de una orden judicial, un emplazamiento, la orden de un tribunal o a veces una citación judicial o un requerimiento similar. Además, la ley nos permite revelar a las fuerzas del orden público, voluntariamente y sin previo aviso, la información de los clientes incluyendo los contenidos de las comunicaciones, si creemos razonablemente que existe una emergencia que implica un peligro inmediato de muerte o de sufrir lesiones físicas graves que requiere dicha divulgación, o si lo consideramos necesario para evitar o ayudar a evitar o investigar un caso de abuso infantil.

Información telefónica: Excepto en algunas instancias limitadas de cuestiones que involucran a la seguridad nacional, la ley actual requiere que las autoridades de las fuerzas del orden público obtengan la orden de un tribunal o de una autoridad similar para realizar una interceptación telefónica o para utilizar un registro de llamadas salientes o un dispositivo de interceptación y rastreo para capturar la información de llamadas o para controlar llamadas. Nuestros servicios telefónicos de VoIP interconectados están sujetos a normas de interceptación similares. Las fuerzas del orden público también pueden solicitar el detalle de la llamada y la información de la cuenta.

Seguridad de su información personal identificable

Estamos al tanto de las violaciones a la seguridad de la información de los clientes que son de conocimiento público y continuamos trabajando en nuevos métodos para proteger su información personal identificable. Para nuestras bases de datos más confidenciales, utilizamos formatos cifrados dentro de entornos seguros y controlados, a los cuales sólo tienen acceso nuestros empleados más confiables. No obstante, aunque nos esforzamos al máximo para garantizar la integridad y la seguridad de su red y sus sistemas informáticos, no podemos garantizar que nuestras medidas de seguridad evitarán todas las instancias posibles de acceso no autorizado. Los siguientes casos constituyen un delito de acuerdo con la ley federal: (1) acceder a nuestros sistemas informáticos sin autorización o no respetando el acceso autorizado; (2) tomar información de forma inapropiada de nuestras computadoras y; (3) participar en actividades fraudulentas, las cuales pueden incluir realizar declaraciones falsas o fraudulentas a un empleado, agente o cliente con el objetivo de obtener acceso a las cuentas de los clientes o a los registros telefónicos confidenciales a través de Internet o de otros medios, sin la autorización previa del cliente al cual pertenecen o se relacionan dichos registros. En virtud de estas medidas, queda estrictamente prohibido divulgar dicha información a personas no autorizadas.

Como no podemos controlar los sitios Web o servicios de Internet pertenecientes a terceros y a los cuales usted puede acceder a través del uso de nuestros servicios, le recomendamos que lea los términos de servicio y políticas de privacidad de dichos sitios Web y servicios.

Privacidad infantil

Los sitios Web propiedad de Suddenlink no están dirigidos a, ni su uso está diseñado para, niños menores de 13 años. Los niños siempre deben obtener el permiso de uno de sus padres o de su tutor antes de enviar información personal por Internet. Si cree que su hijo pudo habernos suministrado información personal, puede contactarse con nosotros a la dirección de retorno que

figura en este aviso o en su factura mensual, y nos encargaremos de borrar dicha información. Si desea obtener más información sobre cómo proteger la privacidad de sus hijos, contáctese con el FTC o revise su sitio Web en www.ftc.gov, o bien visite nuestro sitio Web en <http://www.suddenlink.com/netsafety>.

Pornografía infantil

Como proveedores de un servicio de comunicación electrónica, se nos exige, por ley, que informemos acerca de toda evidencia relacionada con la violación de las leyes sobre pornografía o abuso infantil.

Acceso de los clientes a su información

Usted puede verificar si la información personal de su cuenta es correcta contactándose con un representante de atención al cliente. También pondremos a su disposición una revisión más detallada de su información personal identificable dentro de un período de tiempo razonable luego de su solicitud. Puede examinar la información, luego de una petición previa y a su cargo, durante los horarios comerciales normales en la oficina de Suddenlink que se encuentra en la dirección de retorno de este aviso o en su factura, y puede notificarnos si encuentra algún error que desea que corriamos. **Generalmente no brindamos información de la llamada por teléfono sino sólo por correo y a la dirección que figura en la cuenta del cliente.**

Cumplimiento de sus derechos

Usted puede exigir que se cumplan sus derechos de privacidad cuando se recolecta, utiliza y comparte su información personal identificable. Entre sus recursos está el derecho de buscar un resarcimiento por los costos y los honorarios de sus abogados, según 47 U.S.C. 551. Según la ley federal, tiene derecho a ver la información personal identificable que Suddenlink recolecta y conserva. Si desea ver su información personal identificable, por favor envíe una solicitud por escrito a la dirección que se encuentra en la carátula de este aviso o en su factura habitual. O bien, Suddenlink se complacerá en concertar una cita para que visite la oficina de su localidad durante los horarios comerciales habituales y revise su información personal identificable. Si luego de revisar la información descubre un error en nuestros registros, Suddenlink lo corregirá.

Aviso para nuestros clientes de California

La ley de California exige que Suddenlink brinde a sus clientes, previa solicitud, información sobre las actividades en las que se comparte información personal identificable con terceros para sus propósitos de marketing directo. Suddenlink puede compartir la información personal identificable con algunos afiliados de la misma marca para los propósitos de marketing directo de dichos afiliados (sujeto a las restricciones de nuestra política de CPNI, mencionada anteriormente). Si realiza una solicitud por teléfono o en línea, Suddenlink le brindará el número de sus afiliados de la misma marca en California y una lista de la información personal que pudo haberse compartido con algunos o todos estos afiliados.

Otros términos y cambios a la política

Existen otros términos y condiciones que afectan a nuestras ofertas de servicios, incluyendo ciertos contratos de servicios de televisión por cable, nuestra Política de uso aceptable para el Servicio de Internet de alta velocidad, tarifas y los términos de uso de nuestros sitios Web. Debido a los cambios en nuestra oferta de servicios, la ley y la política, a veces debemos introducir algunos cambios en ésta y otras políticas periódicamente. Todos los cambios serán publicados en <http://www.Suddenlink.com> y en <http://www.Suddenlink.net>.

Herramientas y técnicas para la administración de la red

Última actualización: 20 de julio de 2010

Suddenlink usa diversas herramientas y técnicas para la administración de la red, incluyendo, de forma enunciativa pero no limitativa, lo siguiente:

Invertir en nodos de fibra óptica adicional para ofrecer más ancho de banda por cada hogar

Invertir en una mayor capacidad del sistema de flujo descendente y flujo ascendente
Brindar a los clientes “ráfagas” de velocidad adicional, cuando hay ancho de banda disponible, lo cual permite que los módems completen su trabajo de forma más rápida y eficiente

Limitar, sólo en los sistemas enumerados debajo*, el ancho de banda disponible a aquellas personas cuyo uso excede materialmente el uso típico de un cliente en estos sistemas

Identificar e interceptar el correo basura, los virus y otro tráfico de Internet malicioso o ilegal

Priorizar cierto tráfico sensible a los retrasos de red, como el tráfico de voz.

Éstas y otras herramientas y técnicas relacionadas ayudan a Suddenlink a lograr varios objetivos, tales como:

Permitir a los clientes acceder a y utilizar todo el contenido Web legal que deseen, lo cual honra los principios de la neutralidad de la red

Mitigar la congestión de la red, lo cual puede interferir con las actividades preferidas de los clientes en Internet

Promover el cumplimiento de los clientes con nuestra [Política de uso aceptable](#) y con el [Contrato de servicios residenciales](#)

Ayudar a prevenir el daño o las molestias que el tráfico ilegal o malicioso pudiera provocar a los clientes, tal como se menciona anteriormente.

Al tratar de cumplir con estos objetivos, tenemos en cuenta la naturaleza dinámica y siempre cambiante de los hábitos relativos al uso de Internet de nuestros clientes y los debates sobre las políticas públicas relacionadas. En consecuencia, aunque creemos que nuestras herramientas y técnicas actuales son razonables, equitativas y muy poco intrusivas, no son fijas. Por el contrario, revisamos y redefinimos constantemente nuestras herramientas y técnicas de administración de redes para mejorar nuestra capacidad de lograr el mayor equilibrio posible en todos los objetivos mencionados, para beneficio de nuestros clientes.

*** Hasta la fecha de la última actualización de esta página, estos sistemas de cable incluían...**

Arkansas: Charleston, Hazen, Hughes, Mt. Ida, Nashville, Waldron

Illinois: Argenta

Indiana: Rockville

Kansas: Anthony, Fort Scott, Paola

Kentucky: Russellville

Louisiana: New Iberia, Ville Platte

Missouri: Jefferson City, Maryville

Oklahoma: Fort Sill, Heavener, Idabel, Weatherford

Texas: Albany, Anson, Breckenridge, Brenham, Caldwell, Canadian, Center, Claredon, Crane, Dimmitt, Eastland, Grapeland, Hamlin, Henrietta, Junction, Kermit, Monahans, Nocona, Olney, Paducah, Rotan, San Saba, Seymour, Sonora, Trinity, Wellington

ACLARACIÓN: el ancho de banda en los sistemas de cable arriba mencionados actualmente es limitado y no se puede instalar capacidad adicional de forma inmediata o viable. Cuando las circunstancias permitan instalar una capacidad adicional en estos sistemas, actualizaremos esta lista según corresponda, tal como lo hemos hecho varias veces desde su publicación original.