

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL.

TAS TELEPHONIC ASSISTANCE SERVICES S.A. DE C.V. en adelante “TAS TELEPHONIC” con domicilio en avenida Eje Central Lázaro Cárdenas numero 899 primer piso, Vertiz Narvarte, Benito Juárez, ciudad de México, C.P. 03600 México, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al efecto le informamos lo siguiente:

La privacidad de los Datos Personales de nuestros clientes y usuarios es muy importante para nosotros, es por esa razón que hemos tomado las medidas necesarias para resguardar su información, adoptando tanto medidas de seguridad administrativas como tecnológicas. Los datos personales pueden recabarse a través de medios electrónicos como la página web o redes sociales, así como vía telefónica.

FINALIDADES DE TRATAMIENTO.

Los datos personales que se obtengan por motivo de una relación derivada de nuestros servicios cuyo tratamiento sea necesario para cumplir con obligaciones derivadas de dicha relación, serán utilizados únicamente para prestarle los servicios de asistencia solicitados, hacerle llegar comunicaciones con relación con los servicios, notificar sobre nuevos productos o servicios, y/o promociones y/o descuentos, que tengan relación con los ya adquiridos o notificarle cambios en los mismos, llevar a cabo la facturación, contratar los servicios o productos que ofrecemos, formalizar en contratos u otros documentos la relación que se genere con usted, llevar a cabo la cobranza de los servicios y productos que le proporcionemos y generar control y seguimiento de quejas o sugerencias sobre los servicios.

De manera adicional, utilizaremos sus datos personales para finalidades distintas a las antes mencionadas, que no son necesarias para la prestación del servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención: Enviar promociones, elaborar estudios de consumo y estadística sobre servicios y comportamiento de nuestros usuarios, brindarle publicidad de nuestros socios comerciales para ofrecerle servicios exclusivos, y/o promociones y/o descuentos, realizar llamadas telefónicas para informarle sobre promociones, evaluar la calidad de los servicios proporcionados, invitar a participar en concursos o sorteos y actividades en redes sociales.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, nos lo puede hacer saber, desde este momento, poniéndose en contacto con nosotros al correo electrónico: avisodeprivacidad@telasist.com

La negativa para el uso de sus datos personales para las finalidades secundarias no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios.

RECOPIACIÓN DE DATOS PERSONALES.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, se recabarán los siguientes datos personales:

- Nombre, domicilio particular, fecha de nacimiento, CURP, número de teléfono, fijo o móvil y correo electrónico.
- Datos laborales, como son: puesto, domicilio, correo electrónico, número de teléfono, fijo o móvil.
- Datos de facturación, como son: entidad a la que se hará el cargo, domicilio fiscal, RFC.
- Datos de No. De cuentas bancarias para realizar sus reembolsos en su caso.

Es muy importante que sepa que El Responsable o como encargado no recaba información sensible de sus clientes y/o usuarios en ninguno de sus procesos.

VIDEO-VIGILANCIA.

Se hace del conocimiento general que cualquier persona que visite nuestras oficinas, podrá ser video grabado por las cámaras de seguridad que se encuentran en las instalaciones. Dichas imágenes serán utilizadas por motivos de seguridad y se mantendrán durante un periodo máximo de veintiocho días naturales, y posteriormente se procederá a su eliminación, siempre que no medie orden judicial, disposición legal y/o reglamentaria que establezca lo contrario. Por lo tanto, el Responsable declara que no utilizará la información obtenida con fines distintos a los derivados del sistema de videovigilancia que tiene instrumentado.

GRABACIÓN DE SONIDO.

Como parte de las políticas empresariales, el sistema de comunicación se encuentra monitoreado de forma constante, lo cual implica grabación de voz de las llamadas telefónicas de nuestros Usuarios, clientes y proveedores (con excepción de información sensible), dichas grabaciones, se ocupan única y exclusivamente para fines de calidad en el servicio, mismas que únicamente podrán ser usadas para fines jurídicos que se crean convenientes y/o sean exigidos por mandamiento judicial por Autoridad competente.

TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES.

Sus datos personales podrán ser compartidos con personas físicas y/o morales con las cuales exista vínculo y/o relación comercial, para que proporcionen promociones y/o descuentos, servicios limitados en nuestro nombre, como son: servicio de empaquetado, envío por correo y respuestas a preguntas de los clientes acerca de productos y servicios, envío de información acerca de nuestros productos, ofertas especiales y otros nuevos servicios. Sólo se proporcionará a esas empresas la información personal necesaria para ofrecer sus servicios, y/o promociones y/o descuentos, las cuales quedarán obligadas a resguardar y utilizar la información en términos de este Aviso de Privacidad y por cualquiera de las razones previstas en la Ley.

De igual forma, tenemos celebrados convenios con Instituciones de Banca Múltiple y/o plataformas de pago para que lleve a cabo la cobranza de nuestros servicios y de los productos que son adquiridos por nuestros clientes, para lo cual se harán del conocimiento de las mismas sólo la información necesaria para este propósito, así como los términos y

condiciones de este aviso, para que dichas Instituciones respeten la confidencialidad de sus datos personales y el aviso mismo.

Adicional a lo anterior, se podrán transferir sus datos personales, en los siguientes casos:

A. Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas;

B. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por responsable y un tercero;

C. Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;

D. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial y

E. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular.

LÍMITE DE USO Y DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES.

Nos comprometemos a limitar al uso y divulgación de sus datos personales y utilizarlos únicamente para los fines descritos, bajo los términos referidos respecto a la transferencia de datos personales, nuestro sistema y base de datos se encuentran protegidos bajo las más estrictas medidas de seguridad tanto físicas como electrónicas.

DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES.

Como titular de datos personales, usted puede ejercitar ante el Encargado de Protección de Datos Personales que es el la Gerencia Legal, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos “ARCO”). Asimismo, puede revocar, en todo momento, el consentimiento que haya otorgado y que fuere necesario para el tratamiento de sus datos personales, así como limitar el uso o divulgación de los mismos.

Lo anterior, a través del envío de su solicitud que podrá ejercer mediante escrito libre (en lo sucesivo “Solicitud”) dirigido al Gerente legal al correo electrónico siguiente: avisodeprivacidad@telasist.com

Los requisitos que debe reunir la solicitud para ejercer los Derechos ARCO son los siguientes:

- Nombre completo, domicilio y correo electrónico del solicitante para poder comunicarle la respuesta a la Solicitud.

- Los documentos que acrediten su identidad (copia de credencial para votar, pasaporte o cualquier otra identificación oficial) o en su caso, los documentos que acrediten su representación legal.
- Una descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los Derechos ARCO.
- Cualquier documento o información que facilite la localización de sus Datos Personales.
- En caso de solicitar una rectificación en sus Datos Personales, deberá de indicar también, las modificaciones a realizarse, aportando la documentación que sustente su petición.
- La indicación del lugar donde El responsable podrá revisar los originales de la documentación que acompañe.

El Gerente Legal, responderá su Solicitud y los motivos de su decisión mediante un correo electrónico en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados desde el día en que se haya recibido su Solicitud. En caso de que la Solicitud de ejercicio de Derechos ARCO se conteste de manera afirmativa o procedente, los cambios solicitados se harán en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles. Los plazos referidos en este párrafo se podrán prorrogar por una sola vez por un periodo igual en caso de ser necesario.

En los siguientes supuestos se podrá negar el ejercicio de Derechos ARCO:

- I. Cuando Usted no sea el titular de los Datos Personales o no pueda acreditar la representación del titular.
- II. Cuando sus Datos Personales no obren en la base de datos de El Responsable.
- III. Cuando se lesionen los derechos de un tercero.
- IV. Cuando exista un impedimento legal o la resolución de una autoridad competente, que restrinja sus Derechos ARCO.
- V. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

La Negativa podrá ser parcial, en cuyo caso El Responsable efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición en la parte procedente.

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

Hacemos de su conocimiento que hemos adoptado y mantenemos las medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas, necesarias para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Así mismo, hacemos de su conocimiento (con excepción de lo establecido en el párrafo siguiente), que no recabamos datos personales sensibles, tales como origen racial o étnico,

información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

OTRO TIPO DE DATOS.

Le informamos que nuestras páginas utilizan Cookies, a través de estos mecanismos se recaban datos de manera automática y simultánea, para monitorear su comportamiento como usuario y mejorar su experiencia de navegación con el fin de brindarle un mejor servicio.

Así mismo, le indicamos que es posible deshabilitar el uso de estos mecanismos siguiendo el procedimiento para desactivación, establecido para el navegador de internet con el que se esté accediendo.

Para mayor información sobre el uso o deshabilitación de estas tecnologías puede ponerse en contacto con nosotros al correo electrónico: avisodeprivacidad@telasist.com

CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD.

El Responsable se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, en el entendido de que toda modificación al mismo se le hará conocer a Usted por medio de la publicación de un aviso en el Portal de TAS TELEPHONIC, por lo que le recomendamos verificarla con frecuencia.

ACEPTACIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD.

Si Usted adquiere o se le prestan los servicios de asistencia en cualquiera de los sitios (físicos, digitales o vía telefónica) de El Responsable, significa que ha leído, entendido y consentido que sus Datos Personales sean tratados con las finalidades antes descritas, incluido el punto número de este Aviso de Privacidad referente a la transferencia de sus Datos Personales.

Asimismo, en relación con el punto de video vigilancia, le comunicamos que, al ingresar a nuestras instalaciones, El Responsable podrá videograbar (incluyendo imagen y sonido) por lo cual, Usted otorga su consentimiento y aceptación para el tratamiento de tales materiales.

CONTACTO.

En caso de tener dudas o comentarios respecto del Aviso de Privacidad, le pedimos contacte al Encargado de Protección de Datos Personales Gerente Legal, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: **avisodeprivacidad@telasist.com**

En términos de la Ley y su Reglamento, le informamos que, ante la negativa de respuesta a las solicitudes de derechos ARCO o inconformidad con la misma, usted puede presentar ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, la correspondiente Solicitud de Protección de Derechos en los plazos y términos fijados por la Ley y su Reglamento.