AVISO DE PRIVACIDAD

Grupo W Com, S.A. de C.V., mejor conocida como **StarTV**, con domicilio en la calle Galileo No. 50, colonia Polanco IV, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11050, en la Ciudad de México, y con portal de internet: https://www.startvmexico.com/fibra/, es el responsable del uso y protección de tus datos personales, y al respecto te informamos lo siguiente:

¿Para qué fines utilizaremos tus datos personales?

La principal finalidad para la cual **StarTV** trata tus datos personales es para proveerte aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación del servicio de televisión de paga que suscribas con **StarTV,** así como cualesquiera otros servicios que tú voluntariamente decidas adquirir –en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los "***Servicios***"–.

Para la prestación de los Servicios, y para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en este Aviso de Privacidad, es necesario que **StarTV** recabe tus datos personales, los cuales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Acreditar y verificar tu identidad conforme a nuestros procedimientos y políticas, incluyendo la corroboración de tu identidad a través del servicio de verificación que ofrece el Instituto Nacional Electoral.

- Llevar a cabo las actividades y gestiones enfocadas al cumplimiento de las obligaciones originadas y derivadas de cualquier relación jurídica y/o comercial que se establezca con motivo de la prestación de los Servicios y/o venta de productos.

- **StarTV** te podrá contactar a través de llamadas telefónicas, envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos, así como con visitas domiciliarias. Lo anterior, para cualquier situación relacionada con el uso y gestión de los Servicios, así como para informarte sobre cualquier beneficio al que te hubieres hecho acreedor como consecuencia de estos. Asimismo, te contactaremos para validar la calidad de la información proporcionada y/o realizar gestiones de cobranza.

- Elaborar análisis y estudios relacionados con tu comportamiento de consumos, así como investigaciones y monitoreo periódicos sobre tu comportamiento crediticio,

incluyendo proporcionar información a las sociedades de información crediticia correspondientes.

- Realizar actividades de facturación y cobranza, y procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados por **StarTV**, relacionadas con el uso de los Servicios y/o de bienes y/o servicios proporcionados por terceros.

- Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el alta y/o baja y/o cambio en los Servicios, equipos y planes conforme a los términos de uso de los Servicios.

- Gestionar y ofertar bienes y/o servicios y/o aplicaciones propias y/o de terceros y/o de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial que **StarTV**.

- Realizar reportes, predicciones y análisis en relación con el uso y calidad de los Servicios.

- Atender a clientes, brindar soporte técnico, y dar seguimiento a investigaciones y revisiones de quejas y/o reclamaciones relacionadas con la detección, prevención y combate de conductas que pudieran contravenir lo dispuesto en la normatividad aplicable y/o con los Servicios que ofrecemos.

- Dar cumplimiento a las leyes, reglamentos y disposiciones legales aplicables, entre éstas, a la obligación de cooperación con instancias de seguridad y justicia en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable, así como a los requerimientos de las autoridades competentes en los casos legalmente previstos.

- Generar y llevar a cabo procedimientos de disociación para generar audiencias segregadas para que terceros, socios comerciales y/o empresas del mismo grupo empresarial que **StarTV** te ofrezcan productos y servicios.

De manera adicional, utilizaremos tu información personal para las siguientes finalidades secundarias que **no son necesarias** para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarte una mejor atención:

- Investigaciones de mercado, encuestas de satisfacción o cualquier otra actividad con fines promocionales o de satisfacción por parte de **StarTV**.
- Actualización de la información proporcionada.

- Mercadotecnia o publicitaria.
- Prospección comercial.

En caso de que no desees que tus datos personales se utilicen para estos fines secundarios, indícala a continuación:

No consiento que mis datos personales se utilicen para los siguientes fines:

[ ] Investigaciones de mercado, encuestas de satisfacción o cualquier otra actividad con fines promocionales o de satisfacción por parte de **StarTV**.
[ ] Actualización de la información proporcionada.
[ ] Mercadotecnia o publicitaria.
[ ] Prospección comercial.

La negativa para el uso de tus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que te neguemos los Servicios y productos que solicitas o contratas con nosotros.

StarTV no recopila información personal de sus suscriptores excepto cuando éstos proporcionan voluntariamente dicha información al contratar o modificar los Servicios, o bien, cuando se registran en el sitio web de **StarTV**, o envían correos electrónicos o cualquier otra comunicación al o a través del referido sitio.

¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Nombre.
- Estado Civil.
- Género.
- Edad.
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).
- Datos de la identificación oficial vigente del titular y/o del representante legal, por ejemplo, número, fecha y lugar de expedición, vigencia.
- Comprobante de domicilio.
- Fecha de nacimiento.

- Domicilio.
- Teléfono particular.
- Teléfono celular.
- Correo electrónico.
- Firma autógrafa.
- Datos del método de pago, por ejemplo: tarjeta de crédito/débito (nombre del titular, número de tarjeta, vigencia y domicilio donde se recibe el estado de cuenta).

¿Con quién compartimos tu información personal y para qué fines?

Te informamos que tus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
Nuestros distribuidores autorizados.	Para la contratación y/o activación de los Servicios, así como para atender las fallas, quejas, comentarios o sugerencias relacionadas con la prestación del Servicio.	No
Banco del suscriptor.	De ser el caso, para el cobro de los Servicios contratados con tarjeta de crédito y/o débito.	No
Empresas controladoras y/o a las empresas filiales y/o subsidiarias de **StarTV** e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar tus datos personales –en adelante, las "*Empresas del Grupo*"–.	Con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se deriven de la relación jurídica existente entre tú –como titular de los datos personales– y las Empresas del Grupo, así como para que las Empresas del Grupo te puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas pueden	No

Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
	comercializar y/o prestar de manera conjunta con **StarTV** o de manera independiente. Te informamos que, las Empresas del Grupo operan bajo procesos y políticas de protección de Datos Personales similares a las de **StarTV**.	
Autoridades competentes y terceros.	Para dar cumplimiento a los casos legalmente previstos.	No
Al Instituto Nacional Electoral (INE).	Para fines de validación y autenticación de tu identidad, conforme a las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad. En este caso, tus datos serán remitidos a través de la figura de Encargado de Tratamiento.	No
A los terceros que tú autorices.	Para que te proporcionemos información relacionada con los Servicios.	No
Socios comerciales y/o terceros.	Para que puedan contactarte y ofrecerte bienes y/o servicios que resulten de tu interés, o bien, para que puedan determinar si tú eres sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.	Sí

Con relación a las transferencias que requieren de tu consentimiento, por favor indica a continuación si lo otorgas:

Otorgo mi consentimiento para las transferencias de mis datos personales [ ]

¿Cómo puedes acceder, rectificar o cancelar tus datos personales, u oponerte a su uso?

Tú tienes derecho a conocer qué datos personales tuyos tenemos, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos –Acceso–. Asimismo, es tu derecho solicitar la corrección de tu información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta –Rectificación–; que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando consideres que la misma no está siendo utilizada adecuadamente –Cancelación–; así como a oponerte al uso de tus datos personales para fines específicos –Oposición–. Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, tú deberás presentar la solicitud respectiva a través de nuestro correo electrónico cis@stargroup.com.mx.

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de tus derechos ARCO, te informamos lo siguiente:

a) ¿A través de qué medios puede acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad éste último?

Con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes del titular. Tratándose del representante legal, además de la identificación oficial vigente, se requerirá copia del poder notarial correspondiente.

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

La que se señala en el Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales –en adelante, el "***Formulario***"–, que se encuentra a tu disposición en el sitio web: https://www.startvmexico.com/fibra/legal/.

c) ¿En cuántos días daremos respuesta a tu solicitud?

En un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la fecha en que se reciba la solicitud, a efecto de que, si ésta resulta procedente, se haga efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

d) ¿Por qué medio te comunicaremos la respuesta a tu solicitud?

Vía electrónica en la dirección de correo que especifique el titular en el Formulario.

e) ¿En qué medios se pueden reproducir los datos personales que, en su caso, solicites?

En medios electrónicos.

f) Ponemos a tus órdenes el Formulario para facilitar el ejercicio de derechos ARCO.

g) Para más información sobre el procedimiento, ponemos a tu disposición el correo electrónico cis@stargroup.com.mx.

Los datos de contacto de la persona que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO son los siguientes: Lic. María Alejandra Aguirre Barragán, correo electrónico aaguirre@stargroup.com.mx.

Tú puedes revocar tu consentimiento para el uso de tus datos personales

Tú puedes revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de tus datos personales; sin embargo, es importante que tengas en cuenta que no en todos los casos podremos atender tu solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que, por alguna obligación legal, requiramos seguir tratando tus datos personales.

Asimismo, tú deberás considerar que, para ciertos fines, la revocación de tu consentimiento implicará que no te podamos seguir prestando el servicio que nos solicitaste o la conclusión de tu relación con nosotros.

Para revocar tu consentimiento deberás presentar tu solicitud a través del correo electrónico cis@stargroup.com.mx.

Con relación al procedimiento y requisitos para la revocación de tu consentimiento, te informamos lo siguiente:

a) **¿A través de qué medios puede acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad éste último?**

Con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes del titular. Tratándose del representante legal, además de la identificación oficial se requerirá copia del poder notarial correspondiente.

b) **¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?**

La que se señala en el Formulario que se encuentra a tu disposición en el sitio web https://www.startvmexico.com/fibra/legal/.

c) **¿En cuántos días le daremos respuesta a tu solicitud?**

En un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la fecha en que se reciba la solicitud, a efecto de que, si ésta resulta procedente, se haga efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

d) **¿Por qué medio te comunicaremos la respuesta a tu solicitud?**

Vía electrónica en la dirección de correo que especifique el titular en el Formulario.

e) Para más información sobre el procedimiento, ponemos a disposición el correo electrónico cis@stargroup.com.mx.

¿Cómo puedes limitar el uso o divulgación de tu información personal?

StarTV conservará tus datos personales únicamente durante el tiempo que sea necesario para procesar tus solicitudes de información, productos y/o Servicios, así como para mantener los registros contables, financieros y de auditoría en términos de la normativa en materia de protección de datos personales, así como de la legislación mercantil, fiscal y administrativa vigente.

Los datos personales recolectados se encontrarán protegidos por medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas contra el daño, pérdida, alteración, destrucción o

uso, acceso o tratamiento no autorizados, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable. No obstante, **StarTV** no es infalible a un ataque por parte de terceros no autorizados para obtener acceso a los sistemas físicos o lógicos de los titulares o de **StarTV** o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en sus sistemas, en tal caso, **StarTV** realizará las acciones oportunas para controlar cualquier incidente, por lo que no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

Tú o tu representante legal debidamente acreditado podrán limitar el uso o divulgación de tus datos personales, a través de los mismos medios dispuestos para el ejercicio de los Derechos ARCO. Los requisitos para acreditar tu identidad, así como el procedimiento para atender tu solicitud se regirán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que tu solicitud resulte procedente, la persona que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO te registrará en el listado de exclusión propio de **StarTV** con el objeto de que tú dejes de recibir nuestras promociones.

Asimismo, tú podrás inscribirte los siguientes registros, en caso de que no desees obtener publicidad de nuestra parte:

- Registro Público para Evitar Publicidad, para más información consulte el portal de internet de la PROFECO.

- Registro Público de Usuarios, para más información consulte el portal de internet de la CONDUSEF.

El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de internet

Te informamos que, **StarTV** puede recabar datos a través de su página web o mediante el uso de herramientas de captura automática de datos. Dentro de las herramientas de captura automática de datos utilizadas por **StarTV** en su página web se encuentran las Cookies, los Web beacons, y los enlaces en los correos electrónicos.

- *Uso de Cookies*.- El correcto funcionamiento de la página web de **StarTV** requiere de la habilitación de “cookies” en tu navegador de Internet. Las "cookies" son pequeños archivos de datos transferidos por el sitio web al disco duro de tu dispositivo personal cuando navegas por el sitio. En la mayoría de los navegadores, las cookies se aceptan automáticamente en virtud de su configuración predeterminada, tú puedes ajustar las

preferencias de tu navegador para aceptar o rechazar las cookies. La desactivación de las cookies puede inhabilitar diversas funciones del sitio web de **StarTV** o que no se muestren correctamente. En caso de que tú prefieras eliminar las cookies, puedes eliminar el archivo al final de cada sesión del explorador.

- *Uso de Web beacons,* también conocidos como etiquetas de Internet, etiquetas de píxel y clear GIFs.- **StarTV** puede utilizar en su sitio web y en sus correos electrónicos con formato HTML los Web beacons, solos o en combinación con las cookies, para recopilar información sobre el uso de los sitios web y su interacción con el correo electrónico. El Web beacon es una imagen electrónica, llamada de un solo píxel (1x1) o GIF, que puede reconocer información que es procesada en tu dispositivo personal, como el caso de las cookies, la hora y fecha en que el sitio y sus secciones son visualizados.

- *Vínculos en los correos electrónicos de **StarTV**.-* Los correos electrónicos pueden incluir vínculos que permiten a **StarTV** saber si tú activaste dichos vínculos y visitaste la página web de destino, pudiendo ser incluida esa información en tu perfil. Asimismo, pueden incluir vínculos diseñados para dirigirte a las secciones relevantes de los sitios web, al redireccionarte a través de los servidores de **StarTV**, el sistema de redireccionamiento permite determinar la eficacia de las campañas de marketing en línea.

- *Protección a menores, a personas en estado de interdicción o incapacidad.-* **StarTV** alienta a los padres y/o tutores a tomar un papel activo en las actividades en línea de sus hijos o representados. En caso de que consideres que los datos personales han sido proporcionados por un menor o por una persona en estado de interdicción o incapacidad, en contravención al presente Aviso de Privacidad, por favor inicia el proceso para el ejercicio de su derecho de Cancelación, para efectos de que **StarTV** proceda a eliminar tales datos personales a la brevedad.

Los datos personales que recabamos a través de estas tecnologías los utilizaremos para los siguientes fines:

- Determinar las preferencias del usuario con base en los sitios que visita.

- Recordar al servidor de internet algunos datos sobre el usuario: sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, y nombre y contraseña.

Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes:

- Identificadores, nombre de usuario y contraseñas de una sesión.
- Tipo de navegador del usuario.
- Páginas web visitadas por un usuario.
- Búsquedas realizadas por un usuario.
- Listas y hábitos de consumo en páginas de compras.
- Usuario o cuenta en redes sociales.
- Nivel socioeconómico.

La mayoría de los navegadores permiten borrar, desactivar y elegir qué cookies se pueden colocar en su dispositivo electrónico. Si deseas más información sobre el control de cookies, visita el sitio de tu navegador.

A continuación, podrás encontrar las ligas electrónicas correspondientes a algunos de los navegadores más utilizados de Internet, en donde podrás administrar y deshabilitar el uso de las tecnologías cookies:

1. Chrome: https://support.google.com/chrome/answear/95647?hl=es=-49
2. Mozilla: https://support.mozilla.org/es/kb/cookies-informacion-que-los-sitios-web-guardan-en
3. Microsoft: http://windows.microsoft.com/es-es/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11
4. Safari: https://support.apple.com/kb/PH21411?viewlocale=es_MX&locale=en_US

¿Cómo puedes conocer los cambios en este Aviso de Privacidad?

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerte informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad, a través del sitio web: https://www.startvmexico.com/fibra/legal/.

El procedimiento mediante el cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad será a través del sitio web

https://www.startvmexico.com/fibra/legal/, así como con carteles en los establecimientos autorizados de **StarTV**.

Tú consentimiento para el tratamiento de tus datos personales

Tú aceptas que has leído los términos expuestos en este Aviso de Privacidad, por lo cual consientes que tus datos personales sean tratados de conformidad con los términos y condiciones antes informados.

Si tú no estás de acuerdo con los términos antes expuestos deberás abstenerte de proporcionarnos tus datos personales.

Última actualización: 15/12/2022