



## **AVISO DIRIGIDO A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES QUE OBRAN EN POSESIÓN DE CABLEPLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.:**

En cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo "la Ley"), nos permitimos informarle lo siguiente:

CABLEPLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., (en adelante, "CABLEPLAY"), con domicilio en Antiguo Camino a Cuautla 44, San Marcos, 62820 Yecapixtla, Morelos, hace de su conocimiento que los datos personales de Usted, incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en nuestras bases de datos, serán tratados y/o utilizados por: CABLEPLAY y/o las empresas controladoras de ésta última y/o nuestras empresas filiales y/o subsidiarias y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan de la relación jurídica existente entre Usted como titular de los datos personales y las empresas antes señaladas.

### **Servicios.**

La principal finalidad para la cual CABLEPLAY trata sus datos personales es para proveerle aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba con CABLEPLAY; cualquier servicio relacionado con el uso de internet, telefonía, telecomunicaciones en general, aplicaciones, software, sitios web y funcionalidades de su equipo terminal y/o cualesquiera otros servicios que Usted voluntariamente decida adquirir (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los "Servicios").

El tratamiento de los datos personales del Titular será efectuado de conformidad con los presentes términos y condiciones, por lo que, desde este momento se entiende que el Titular otorga su consentimiento para dicho tratamiento.

CABLEPLAY podrá recolectar información de identificación personal, por medio del Titular con su pleno consentimiento, la cual podrá ser cualquier dato que pueda identificar potencialmente a un individuo específico, que incluye: nombre, correo electrónico, domicilio, teléfono, nacionalidad, fecha de nacimiento, género, estado civil, empresa, imagen, anécdotas, entre otros.

En caso de solicitudes de empleo, CABLEPLAY recabará, adicionalmente: empleo deseado; disponibilidad para reubicarse y viajar; ingreso deseado; grado de estudios; idiomas y nivel; experiencia profesional; intereses; habilidades y currículum vitae; en caso de facturación CABLEPLAY recabará adicionalmente: registro federal de contribuyentes.

Otra información que puede ser recabada por CABLEPLAY, es la obtenida por medio de:

- Dispositivos automáticos tales como cámaras de video instaladas en cualquier instalación de CABLEPLAY.
- Por medio de mensajes instantáneos en redes sociales (SMS, WhatsApp, Facebook, entre otros).

De igual forma, durante su visita a esta página, CABLEPLAY automáticamente puede recabar la siguiente información respecto de su computadora y su visita: (i) El dominio y servidor del cual

ingresan a Internet, (ii) la dirección de Internet de la página de la que se enlazó directamente a nuestra página, en su caso, (ii) La fecha y hora en la que ingresó a nuestra página y cuánto tiempo permaneció en la página y qué áreas visitó, (iv) Su dirección del Protocolo de Internet (Internet Protocol - IP) y (v) El sistema operativo de su computadora y el software del navegador. Podemos emplear a terceros para manejar estas medidas de ejecución, sin embargo, en ningún caso obtenemos información sobre la identidad individual de cualquier visitante. Dichos terceros deberán observar nuestros estándares de privacidad y proporcionarnos únicamente la información en su totalidad, para utilizar la información recabada sólo para los propósitos para los que el tercero fue contratado, y después destruir la información.

### **Categorías de datos personales sujetos a tratamiento.**

Para la prestación de nuestros Servicios, y para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente Aviso de Privacidad, es necesario que CABLEPLAY trate los siguientes datos personales:

- **Datos personales consecuencia de los Servicios**

CABLEPLAY dará tratamiento a las siguientes categorías de datos personales: datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos patrimoniales y/o financieros, datos fiscales, datos demográficos, datos de ubicación de su dispositivo, datos de red y tráfico y, datos sobre sus preferencias.

- **Datos personales sensibles**

CABLEPLAY podrá dar tratamiento a datos biométricos referentes a sus huellas dactilares con la finalidad de identificarle y acreditar su identidad para la provisión de los Servicios y futuras operaciones que Usted realice ante CABLEPLAY.

### **Fuentes indirectas de obtención de datos personales.**

En aquellos casos en los que CABLEPLAY cuente con una base de legitimación, podrá obtener información vinculada a Usted a través de las siguientes fuentes: (i) cuando terceros con los que CABLEPLAY tenga celebrados acuerdos comerciales le proporcionen información relacionada con Usted, incluyendo sociedades de información crediticia; y (ii) cuando la información provenga de fuentes de acceso público.

La obtención de información a través de las fuentes de obtención antes mencionadas nos ayuda a la mejora de los Servicios que le prestamos, así como para cumplir con las finalidades primarias y secundarias informadas en el presente Aviso de Privacidad.

### **Datos personales de terceros y menores de edad.**

CABLEPLAY podrá dar tratamiento a datos personales de identificación y contacto de terceros cuando Usted nos proporcione esta información para que dichos terceros sean contactados en su calidad de referencias personales para fines de cobranza y/o para realizar investigaciones y monitoreo periódicos respecto de su historial crediticio, así como para validar la información proporcionada por Usted. Al proporcionar esta información Usted reconoce haber informado a dichos terceros sobre el uso de sus datos y haber obtenido de forma previa el consentimiento de estos últimos para que CABLEPLAY pueda tratarlos para los fines antes señalados.

CABLEPLAY podrá obtener datos de identificación y autenticación de terceros que el titular autorice para que realice en su nombre diversas gestiones relacionadas con los Servicios. Dichos datos se conservarán para posibles adquisiciones de Servicios.

CABLEPLAY no recaba información directamente de menores de edad por lo que, de ser necesario, dicha información deberá ser proporcionada, en su caso, por el padre, tutor y/o persona con patria potestad. En aquellos casos en los que CABLEPLAY identifique que un menor de edad ha proporcionado su información personal sin el consentimiento de la persona que ejerce su patria potestad, CABLEPLAY procederá a la cancelación de dicha información.

Solo podrán dar consentimiento de los datos recabados las personas mayores de 13 años. Se recomienda que los padres/tutores revisen y monitoreen regularmente el uso del correo electrónico y otras actividades online de sus hijos para que no nos compartan información personal identificable sin su consentimiento previo. En cualquier momento, Usted nos puede solicitar que eliminemos cualquier información personal de sus hijos enviándonos una solicitud de borrar por correo electrónico a la siguiente dirección de e-mail: [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx)

La temporalidad del manejo de los Datos Personales del Titular en todos los casos será sólo por el tiempo razonable y para cumplir con las obligaciones que se deriven con motivo del vínculo que tiene el Titular con CABLEPLAY.

#### **Finalidades primarias del tratamiento.**

CABLEPLAY tratará los datos personales descritos en el presente Aviso para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los Servicios que incluyen las siguientes finalidades:

- Acreditar y verificar su identidad conforme a nuestros procedimientos y políticas, incluyendo la verificación de los datos de su Credencial para Votar y similitud de huellas dactilares ante el Instituto Nacional Electoral.
- CABLEPLAY lo 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 informarle sobre cualquier beneficio al que se hubiere hecho acreedor como consecuencia de los mismos. Asimismo, lo contactará a Usted y a sus contactos y/o referencias para validar la calidad de la información proporcionada y/o realizar gestiones de cobranza.
- Realizar actividades de facturación y procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados por CABLEPLAY, 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 y/o portabilidad de Servicios, equipos y planes conforme a los términos de uso de los Servicios.
- Gestión y oferta de bienes y/o servicios y/o aplicaciones propias y/o de terceros y/o Empresas de CABLEPLAY.
- Realizar reportes, predicciones y análisis en relación con el uso y calidad de los Servicios.

- Atender 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 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 autoridades competentes en los casos legalmente previstos.
- Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio de telecomunicaciones o cualquier otra normativa sectorial resulte de aplicación.
- Generar y llevar a cabo procedimientos de disociación para generar audiencias segregadas para que terceros y/o socios comerciales le ofrezcan productos y servicios.

### **Finalidades secundarias del tratamiento.**

CABLEPLAY tratará sus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias que se mencionan a continuación:

- Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de CABLEPLAY de acuerdo con sus intereses, así como de otros socios comerciales incluyendo llamadas telefónicas, el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos;
- Realizar tratamientos de técnicas de análisis masivo de datos para actividades de perfilamiento a partir de combinar información facilitada por Usted, la obtenida de fuentes de acceso público, incluyendo redes sociales, y aquella información que se pueda inferir u obtener como resultado de la aplicación de diversas tecnologías de análisis de datos. Lo anterior para contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideramos puede resultar de su interés;
- Generar perfiles y hábitos de consumo para que nuestros socios comerciales puedan contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren de su interés y/o para que puedan valorar, conforme a sus procedimientos internos, si Usted es susceptible de obtener el servicio que hubiere solicitado ante dicho tercero;

Si Usted no desea que CABLEPLAY trate sus datos personales para alguna de las finalidades descritas en este apartado, por favor envíe un correo electrónico a [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx) Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

Es importante que tenga presente que, en caso de otorgar su consentimiento, este seguirá siendo válido incluso cuando hubiere terminado la relación jurídica entre Usted y CABLEPLAY, lo que significa que CABLEPLAY podrá seguir tratando sus datos personales necesarios para cumplir con las presentes finalidades secundarias.

### **Transferencias.**

#### **No sujetas al consentimiento**

CABLEPLAY podrá transferir sus datos personales tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir su consentimiento en los siguientes supuestos:

- Autoridades competentes y terceros en los casos legalmente previstos.
- Al Instituto Nacional Electoral (INE) para fines de validación y autenticación de su identidad, conforme a las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.
- Sociedades de información crediticia, afianzadoras y aseguradoras para garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas derivadas de los Servicios.
- A los socios comerciales derivados de la prestación del servicio que se le otorga para que éstas le puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con CABLEPLAY o de manera independiente. Le informamos que los socios comerciales de CABLEPLAY operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes.
- A los terceros que Usted autorice para que se les proporcione información relacionada con los Servicios.

#### **Necesario obtener su consentimiento**

Si Usted no se opone, CABLEPLAY podrá transferir sus datos personales a socios comerciales y/o terceros, incluyendo instituciones bancarias para que estas puedan contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que puedan determinar si Usted es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.

Si Usted no desea que CABLEPLAY lleve a cabo la transferencia de referencia, por favor envíe un correo electrónico a [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx) Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

#### **Medio y procedimiento para ejercer Derechos ARCO y/o revocación de consentimiento para el tratamiento de datos personales.**

Los Titulares de la información tendrán derecho a solicitar el acceso, rectificación, cancelación u oposición del tratamiento de sus datos, mediante solicitud escrita dirigida al Departamento de Datos de CABLEPLAY TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., al siguiente domicilio: Antigua Camino a Cuautla 44, San Marcos, 62820 Yecapixtla, Morelos, en el horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 horas y Sábados de 9:00 a 14:00 horas.

El Titular podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo "Derechos ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico al Departamento de Datos Personales de CABLEPLAY a la dirección [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx) donde se le atenderá en tiempo y forma.

Su petición deberá ser realizada a través del Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales (en lo sucesivo el "Formulario") que se encuentra a su disposición en la página web <https://www.cableplay.com.mx/aviso-de-privacidad> y contiene todos los elementos para poder atender su solicitud conforme a la normatividad. Para que el Departamento de Datos Personales de CABLEPLAY pueda darle seguimiento a su solicitud, Usted o su representante legal, deberá acreditar

correctamente su identidad para lo que es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

Toda solicitud para que sea tramitada deberá contener y acompañar lo siguiente:

- El nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Los documentos que acrediten la identidad y, en su caso, la representación legal del titular.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

En caso de que el Titular no señale domicilio para recibir la respuesta, se tendrá por no presentada la solicitud, para lo cual se emitirá la constancia pertinente.

CABLEPLAY tendrá un plazo de veinte días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, o a partir de que el titular solvente el requerimiento de información, para comunicarle al titular si se acepta o no la misma. En caso de que la solicitud sea aceptada, se hará efectiva dentro de los quince días naturales siguientes. Los plazos referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual cuando esté justificado.

La respuesta a las solicitudes se dará a elección del Titular por medio de correo electrónico, o mediante respuesta escrita cuando acuda directamente a las oficinas de CABLEPLAY en la dirección señalada a recogerla, pudiéndose reproducir la respuesta en documentos electrónicos, copias simples, o de manera verbal.

Para efectos de conocer más a fondo los requisitos de las solicitudes, procedencia de las mismas, formularios, y tiempos de respuesta, el Titular puede contactar al departamento de datos en cualquiera de las siguientes formas: directamente en el domicilio de la empresa con el Departamento de Datos Personales o a la dirección de correo: [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx)

### **Resguardo de la información**

La información que sea entregada a CABLEPLAY será debidamente resguardada, conservada y protegida con los medios tecnológicos y físicos adecuados a efecto de que se impida su pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo. Sólo tendrán acceso a la información aquellas personas estrictamente autorizadas ya sean trabajadores, proveedores de servicios o socios de negocios, quienes han asumido el compromiso de mantener la información bajo un estricto orden de confidencialidad y seguridad; para ello los empleados de CABLEPLAY firman anualmente una Política de Privacidad, y los proveedores y socios de negocio han suscrito en los convenios y contratos donde se conviene expresamente la confidencialidad de la información.

En caso de que los datos personales resguardados sean requeridos por una autoridad de cualquier índole ya sea por proceso legal, para responder a cualquier reclamo o acciones legales, o para proteger los derechos de CABLEPLAY o sus clientes y el público, estos datos se podrán a su disposición dentro del estricto cumplimiento a la Ley.



Los Titulares de la información tendrán derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos en cualquier momento, para lo cual deberán de presentar su solicitud y reunir los requisitos señalados, a efecto de que CABLEPLAY efectúe el procedimiento descrito.

Si Usted desea dejar de recibir mensajes promocionales o comunicados de nuestra parte puede solicitarlo a través del correo [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx)

En el supuesto de que CABLEPLAY requiera usar sus Datos Personales con fines distintos a los pactados o convenidos al tenor de la relación jurídica que se tiene con el Titular, se notificará en forma escrita, telefónica, electrónica, o por cualquier medio óptico, sonoro, visual u otro que la tecnología permita ahora o en lo futuro y explicando los nuevos usos que pretenda darle a dicha información a fin de recabar su autorización.

#### **Medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales.**

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud al Departamento de Datos Personales de CABLEPLAY a la dirección [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx), Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se registrarán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, el Departamento de Datos Personales de CABLEPLAY lo registrará en el listado de exclusión propio de CABLEPLAY con el objeto de que Usted deje de recibir nuestras promociones.

#### **Cookies y/o web beacons.**

Le informamos que en nuestros sitios de internet y aplicaciones podemos hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo que nos permiten cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad. Todos nuestros sitios cuentan con una política de cookies aplicable. Es importante señalar que, **de ninguna manera, con el uso de "cookies" se extrae información de su computadora** que pudiera vulnerar a nuestros clientes y visitantes. En el caso de direcciones IP e información personal se sigue el protocolo **vigente de uso y protección de datos manejado por CABLEPLAY.**

#### **Departamento de Datos Personales de CABLEPLAY.**

Es importante hacer de su conocimiento que CABLEPLAY cuenta con un Departamento de Datos Personales el cual, como parte de sus funciones, tiene la de resolver cualquier duda que Usted pudiere tener relacionada con el uso de su información. Asimismo, el Departamento de Datos Personales dará seguimiento a cualquier queja o reclamación que Usted pudiere tener relacionada con el tratamiento de su información personal.

Usted puede contactar al Departamento de Datos Personales de CABLEPLAY enviando un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: [callcenter@cableplay.com.mx](mailto:callcenter@cableplay.com.mx)

#### **INAI.**

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de sus datos personales por parte de CABLEPLAY.





### **Cambios al presente Aviso de Privacidad.**

CABLEPLAY se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, CABLEPLAY mantendrá su Aviso de Privacidad Integral vigente en el sitio web <https://www.cableplay.com.mx/aviso-de-privacidad>

Le recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarse si ocurre algún cambio al presente. Con el presente Aviso de Privacidad los Titulares de la información quedan debidamente informados de los datos que se recabaron de ellos y con qué fines, aceptando los términos que fueron elaborados en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

CABLEPLAY se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a prácticas de la industria, en dicho supuesto se anunciará en esta página los cambios introducidos con la razonable antelación a su puesta en práctica.

El presente Aviso de Privacidad, así como el manejo en general de la Ley que haga CABLEPLAY, se rige por la legislación vigente y aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que cualquier controversia que se suscite con motivo de su aplicación deberá ventilarse ante los Órganos Jurisdiccionales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal.