



Vive la experiencia



Totalplay®

**AVISO DE PRIVACIDAD
INTEGRAL**



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Identidad y Domicilio del Responsable

Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V. (Totalplay), con domicilio convencional para oír y recibir notificaciones en Insurgentes Sur 3579, Torre 3, PH, Colonia Tlalpan La Joya, Delegación Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, únicamente para temas de privacidad y de protección de datos personales (el "**Responsable**"), del tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales (los "**Datos Personales**"), de sus **-clientes y prospectos-** (el "**Titular**"), y en congruencia con su política de privacidad, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "**LFPDPPP**"), su Reglamento (el "**RLFPDPPP**"), los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los "**Lineamientos**"), y demás normatividad aplicable vigente, con el propósito de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa y protección de los Datos Personales, que el Responsable recaba **(i)** de manera personal cuando el Titular proporciona los Datos Personales en los puntos de venta, **(ii)** de manera directa cuando el Titular ingresa los Datos Personales a través del sitio web www.totalplay.com.mx a través de cualquier dispositivo o equipo (el "**Sitio Web**") **(iii)** de manera directa en el centro de atención telefónica, **(iv)** de manera indirecta cuando otras empresas que pueden ser clientes o proveedores nos transfieren los Datos Personales, y **(v)** de manera indirecta, cuando se obtiene información a través de las fuentes de acceso público permitidas por la LFPDPPP pone a disposición del Titular el presente aviso de privacidad integral (el "**Aviso de Privacidad**"), **-previo a la obtención de los Datos Personales-**, en estricto apego a los **-principios de información, licitud, consentimiento, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad-** contemplados en la LFPDPPP.

Con motivo del servicio que ofrece el Responsable conforme a lo establecido en el Contrato de Servicios denominado "**Contrato de Servicios de TotalPlay**" (el "**Contrato de Servicios**"), y en cumplimiento a lo estatuido por el artículo 3, fracciones LXIV y LXXI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la "**LFT**"), presta servicios de televisión, telefonía e internet a usuarios finales, a través de redes públicas de telecomunicaciones, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida.

Datos Personales que serán sometidos a tratamiento

▪ Datos Personales No Sensibles

Identificación.- Cliente o Prospecto: Nombre completo, domicilio completo, Clave Única de Registro de Población, Registro Federal de Contribuyentes con homoclave (RFC), identificación oficial (tipo, número y vigencia).

Electrónicos e Informáticos.- Cliente o Prospecto: Número de teléfono fijo y celular, correo electrónico, firma electrónica fiable.

Tránsito y Movimientos Migratorios.- Cliente o Prospecto: Pasaporte, Visa o FM3.

▪ Datos Personales Sensibles

Financieros y Patrimoniales.- Cliente o Prospecto: Número(s) de tarjeta(s) bancaria(s).

Biométricos.- Cliente o Prospecto: Reconocimiento de voz del Titular o de quien firme a su ruego.

De conformidad con lo estatuido por el artículo 191 de la LFT, el Responsable deberá resguardar y garantizar la seguridad de la información y documentación relativas a la identificación de sus clientes y prospectos o quienes lo hayan sido, así como aquellos actos, operaciones y servicios reportados, sin perjuicio de lo establecido en otros ordenamientos aplicables.

Datos Personales de Menores e Incapaces

El Responsable no celebrará operaciones que involucren Datos Personales de menores de edad o de personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad.

Finalidades del tratamiento de los Datos Personales

Con el propósito de brindarle los servicios de televisión, telefonía e internet, el Responsable destinará los Datos Personales para las finalidades que se indican a continuación:

- **Finalidades Primarias.** Necesarias para la existencia y cumplimiento de la obligación jurídica derivada del Contrato de Servicios, que el Titular celebra con el Responsable, las cuales consisten en:
 1. Verificar y confirmar la identidad del Titular como cliente o prospecto para hacer uso de los servicios de televisión, telefonía e internet.
 2. Verificar que los Datos Personales contenidos en la Credencial para Votar que el Titular exhiba al Responsable para el otorgamiento de los servicios, coincidan con los que obran en poder del Instituto Nacional Electoral, en interés del Titular y evitar que el robo de identidad se materialice en algún fraude u otro delito en su perjuicio, así como para la salvaguarda del interés público.
 3. Verificar la capacidad de pago de sus clientes y/o prospectos.
 4. Otorgar los servicios de televisión, telefonía e internet.
 5. Contactarlo para concluir el proceso de formalización del Contrato de Servicios por el Responsable a través del call center.

6. Cumplir con las obligaciones y ejercer los derechos derivados de la relación jurídica entablada entre el Responsable y el Titular.
7. La atención de requerimientos de cualquier autoridad competente.
8. La realización de consultas, investigaciones y revisiones en relación a cualquier queja o reclamación por los servicios y/o productos del Responsable.
9. Realizar las gestiones correspondientes con el propósito de que los Datos Personales en todo momento se mantengan actualizados, correctos y completos, en cumplimiento al principio de calidad estatuido por la LFPDPPP y los Lineamientos.
 - **Finalidades Secundarias.** No son necesarias para la existencia y cumplimiento de la obligación jurídica derivada del Contrato de Servicios, que el Titular celebra con el Responsable, sin embargo, son complementarias e importantes, las cuales consisten en:
 1. Elaborar perfiles de clientes y usuarios de los servicios de televisión, telefonía e internet.
 2. Enviar comunicados relacionados con ofertas, mensajes promocionales, comunicados con fines mercadotécnicos, publicitarios y de prospección comercial sobre servicios nuevos o existentes.
 3. Aplicar encuestas, estudios de mercado, participar en eventos, concursos, trivias, juegos y sorteos, participar en redes sociales, chats e información que nos permita evaluar la calidad de los servicios.

Si bien las **Finalidades Secundarias** no son necesarias para el otorgamiento del servicio relacionado con el Contrato de Servicios que celebra el Titular, las mismas permiten al Responsable brindarle un mejor servicio y elevar la calidad de éste.

Mecanismo para manifestar la negativa al tratamiento de los Datos Personales para las Finalidades Secundarias

El Responsable ha implementado un mecanismo expreso para que el Titular pueda manifestar la negativa para el tratamiento de los Datos Personales con relación a las **Finalidades Secundarias**, manifestando la oposición mediante el envío de la solicitud al **Departamento de Datos Personales** a la dirección electrónica datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx, quien otorgará respuesta a la petición en un plazo máximo de **20 días hábiles**.

El Titular contará con un plazo de **5 días hábiles** posteriores a que los Datos Personales fueron recabados, para que de ser el caso, manifieste la negativa al tratamiento de los mismos para las **Finalidades Secundarias**. En caso de no recibir la negativa en dicho término, se entiende que ha otorgado el consentimiento para dichas finalidades, sin menoscabo de poder ejercer posteriormente los derechos de revocación u oposición contemplados por la LFPDPPP.

Con quién se comparten los Datos Personales

En cumplimiento a lo estatuido por la LFT, la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Código de Comercio, el Código Fiscal de la Federación, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, y otras disposiciones de carácter general aplicables. El Responsable podrá: **-transferir-** los Datos Personales a las autoridades siguientes: a la **Procuraduría Federal del Consumidor**, al **Instituto Federal de Telecomunicaciones**, al **Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales**, a la, al **Servicio de Administración Tributaria**, a las **Sociedades de Información Crediticia**, con el fin de cumplir con los informes de sus operaciones, fortalecer las medidas para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie y a la **Secretaría de Gobernación** con la finalidad de cotejarlos y validarlos en términos de lo establecido en los mecanismos de apoyo y colaboración, en caso de que el Titular participe y/o resulte ganador en sorteos o concursos, así como con autoridades locales y federales que nos lo hayan solicitado como parte de un proceso legal o en caso específico por mandato judicial.

El Titular acepta y reconoce que el Responsable, **-no requiere de su consentimiento para realizar transferencias nacionales e internacionales de los Datos Personales-**, en términos de lo estatuido por el artículo 37 de la LFPDPPP, o en cualquier otro caso de excepción previsto por la legislación aplicable, en el entendido de que el tratamiento que estos terceros otorguen a los Datos Personales deberá ajustarse a lo establecido en el Aviso de Privacidad, siempre y cuando se ubiquen en los siguientes supuestos:

1. Cuando la transferencia sea efectuada a **-sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del Responsable, o una sociedad matriz, o a cualquier sociedad del grupo empresarial al que pertenece el mismo, que opere bajo los mismos procesos y políticas internas-**.
2. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del Titular, por el Responsable y un tercero.
3. Cuando la transferencia sea necesaria para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia.
4. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y
5. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica derivada de los servicios y productos financieros formalizados con el Responsable.

Limitación al uso o divulgación de los Datos Personales

El Responsable, pone a disposición del Titular la dirección electrónica datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx, para que pueda manifestar en todo momento la negativa a seguir recibiendo promociones, o bien, solicitándolo en el domicilio

señalado en el rubro denominado "*Identidad y Domicilio del Responsable*", dirigiendo su solicitud al **Departamento de Datos Personales**.

Es necesario hacerle saber al Titular que para restringir, limitar o controlar el tratamiento de los Datos Personales, el Responsable, cuenta con medidas administrativas, físicas y técnicas, además de establecer políticas y programas internos de privacidad para evitar la divulgación de los Datos Personales, implementando diversos controles de seguridad. Los Datos Personales serán tratados de forma estrictamente confidencial, por lo que la obtención, transferencia y ejercicio de los derechos derivados de los mismos, es mediante el uso adecuado, legítimo y lícito, salvaguardando de manera permanente los principios de licitud, consentimiento, información calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Revocación del consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales

En todo momento el Titular podrá revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de los Datos Personales, con excepción de los supuestos establecidos por el artículo 10 de la LFPDPPP, mediante el envío de la solicitud correspondiente al **Departamento de Datos Personales** a través de la dirección electrónica datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx, la cual deberá contener los requisitos señalados en el Aviso de Privacidad, haciendo un señalamiento de los Datos Personales a los cuales desea revocar el consentimiento. En un plazo no mayor a **15 días hábiles** contados a partir de la recepción de la solicitud, el Responsable efectuará la revocación de los Datos Personales correspondientes.

Registro Público para Evitar la Publicidad ("REPEP") de la Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco")

Con el propósito de que el Titular pueda limitar el uso y divulgación de los Datos Personales, adicionalmente podrá efectuar la inscripción correspondiente en el REPEP, el cual se encuentra a cargo de la Profeco, con la finalidad de que los Datos Personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones por parte de proveedores o empresas, en sus prácticas de mercadotecnia. Para mayor información de este registro, el Titular podrá consultar el portal de Internet de la Profeco <http://www.gob.mx/profeco>, o comunicarse al 01 800 468 8722.

Medios y Procedimiento para ejercer el Derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ("Derechos ARCO")

El Titular tiene en todo momento el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición de los Datos Personales. Asimismo, podrá ejercer los Derechos ARCO, por sí mismo o por medio de su representante legal, mediante el envío de la solicitud correspondiente al **Departamento de Datos Personales** a la dirección de correo electrónico datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx, dicha solicitud deberá contener la información y documentación que a continuación se enlistan:

1. Nombre del Titular.
2. Número de usuario.
3. Domicilio y/o correo electrónico para comunicar la respuesta a la solicitud.
4. Los documentos que acrediten la identidad conforme lo establece la LFPDPPP y el RLFPDPPP.
5. La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y
6. Cualquier otro elemento, información o documento que facilite la localización de los Datos Personales.

Para el caso de **-solicitud de acceso-**, procederá previa acreditación de la identidad del Titular o representante legal, según corresponda, mediante la expedición de copias simples o documentos electrónicos en poder del Responsable, y de manera gratuita, salvo los gastos de envío o el costo de reproducción en copias u otros formatos. En el caso de que el Titular reitere la solicitud en un periodo menor a **doce meses, deberá cubrir los costos correspondientes equivalentes a no más de tres días de Salario Mínimo Vigente en la Ciudad de México en términos de lo estatuido por la LFPDPPP.**

Tratándose de **-solicitud de rectificación-**, el Titular deberá indicar la modificación a realizar, así como aportar la documentación que sustente la petición.

En términos de lo estatuido por la LFPDPPP, el Responsable comunicará al Titular, en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados desde la fecha en que recibió la solicitud, la determinación adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la fecha en que se le comunica la respuesta.

El Responsable, podrá negar el acceso a los Datos Personales o a realizar la rectificación, cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

1. Cuando el solicitante no sea el Titular o la representación legal del mismo no esté debidamente acreditado para ello.
2. Cuando en la base de datos del Responsable no se encuentren los Datos Personales.
3. Cuando se lesionen los derechos de un tercero.
4. Cuando exista un impedimento legal o la resolución de una autoridad competente que restrinja el acceso a los Datos Personales o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y
5. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

La negativa a que se refiere el párrafo que antecede podrá ser parcial en cuyo caso, el Responsable efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición requerida por el Titular.

En los casos antes previstos, el Responsable informará debidamente el motivo de la decisión al Titular o representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio en que se llevó a cabo la solicitud. En caso de que el Titular se sienta afectado con la resolución que emita el Responsable, tiene disponible la acción de protección de derechos ante el **Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales** (el "INAI").

Para efectos de las **solicitudes de cancelación de los Datos Personales**, además de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad, se estará a lo estatuido por el artículo 26 de la LFPDPPP, incluyendo los casos de excepción de cancelación de Datos Personales señalados.

Departamento de Datos Personales

Para cualquier **-aclaración, comentario, queja o inconformidad-** con respecto a la política de privacidad de el Responsable, el Titular podrá enviar su petición al **Departamento de Datos Personales** a través del correo electrónico datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx, quien dará respuesta a la petición en un plazo máximo de **20 días hábiles**.

Mecanismos remotos de comunicación electrónica que recaban los Datos Personales de manera automática

Algunas partes del sitio web pueden utilizar **Cookies** y **Web Beacons** para simplificar la navegación. Las **Cookies** son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del usuario al navegar en una página de Internet específica, que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias de compra para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña. Por su parte, las **Web Beacons** son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros. Le informamos que utilizamos **Cookies** y **Web Beacons** para obtener información personal de usted, como la siguiente: **(i)**. El tipo de navegador y sistema operativo que utiliza; **(ii)**. Las páginas de Internet que visita en forma previa y posterior a la entrada del sitio web; **(iii)**. Los vínculos que sigue y permanencia en el sitio web; **(iv)**. Su dirección IP; **(v)**. Lugar desde el cual visita el sitio web y estadísticas de navegación. Estas **Cookies** y otras tecnologías pueden ser deshabilitadas. Puede buscar información sobre los navegadores conocidos y averiguar cómo ajustar las preferencias de las **Cookies** en los siguientes sitios web:

Microsoft Internet Explorer: <http://www.microsoft.com/info/cookies.htm>

Mozilla Firefox: http://www.mozilla.org/projects/security/pki/psm/help_21/using_priv_help.html

En el caso de empleo de **Cookies**, el botón de "ayuda" que se encuentra en la barra de herramientas de la mayoría de los navegadores, le dirá cómo evitar aceptar nuevas **Cookies**, cómo hacer que el navegador le notifique cuando recibe una nueva cookie o cómo deshabilitar todas las **Cookies**.

Conservación y Seguridad de los Datos Personales

El Responsable y/o sus encargados, conservarán los Datos Personales durante el tiempo que sea necesario para procesar las solicitudes de productos y/o servicios ofrecidos, cumplir con la relación jurídica celebrada entre el Titular y el Responsable, así como para mantener los registros contables, financieros y de auditoría en términos de la LFPDPPP y de la legislación mercantil, bancaria, fiscal y administrativa vigente.

Los Datos Personales tratados por el Responsable y/o sus encargados 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 LFPDPPP, de la regulación administrativa derivada de la misma, de la legislación bancaria y normas secundarias emitidas por las autoridades competentes.

INAI

En caso de que el Titular considere que su derecho de protección de los Datos Personales ha sido lesionado por el tratamiento indebido de los mismos, podrá interponer queja o denuncia correspondiente ante el INAI, por lo que podrá consultar el sitio web www.inai.org.mx para mayor información.

Exclusión de Responsabilidad

El sitio web del Responsable, podría contener enlaces, hipervínculos o hipertextos "**links**", banners, botones y/o herramientas de búsqueda en internet que al ser utilizados por los Titulares transportan a otros portales o sitios de internet que podrían ser propiedad de terceros. Por lo tanto, no controla dichos sitios y no es responsable por los avisos de privacidad que ostenten, o en su caso, a la falta de ellos; los Datos Personales que los Titulares llegasen a proporcionar a través dichos portales o sitios de internet distintos al sitio web del Responsable, son su responsabilidad, por lo que deberá verificar el aviso de privacidad en cada sitio al que acceda.

Algunos vínculos, banners y/o botones que solicitan Datos Personales dentro del sitio web son responsabilidad de terceros ajenos al Responsable, quienes en ocasiones son proveedores de servicios, por lo que se rigen por sus propios términos y políticas de privacidad. Para conocer más acerca de este tema, lo invitamos a consultar la sección términos y condiciones.

Modificaciones al Aviso de Privacidad

El Responsable se reserva el derecho de actualizar o modificar periódicamente el Aviso de Privacidad conforme a los cambios de las prácticas de información, en atención a las novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación de los servicios.

Dichas actualizaciones o modificaciones, serán notificadas al Titular a través del Sitio Web, por lo que el Titular podrá consultarlas ingresando a la dirección www.totalplay.com.mx, en la sección Aviso de Privacidad. Se recomienda y requiere al Titular consultar el Aviso de Privacidad, por lo menos semestralmente, para estar actualizado de las condiciones y términos del mismo.

Consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales

El Titular manifiesta que ha leído, entendido y aceptado los términos expuestos en el Aviso de Privacidad, lo que constituye el **-consentimiento, libre, específico, inequívoco e informado-**, inclusive con respecto a los cambios establecidos en las actualizaciones realizadas al mismo, con respecto al tratamiento de los Datos Personales en cumplimiento a lo establecido por la LFPDPPP y los Lineamientos.

Última actualización marzo 2018.