



**Totalplay**<sup>®</sup>

VIVE LA EXPERIENCIA

## AVISO DE PRIVACIDAD



## AVISO DE PRIVACIDAD

Fecha de última actualización 5 de mayo de 2017

**Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.**, en adelante "TOTALPLAY", con domicilio en **Periférico Sur 4119, Torre A, Piso 7, Colonia Fuentes del Pedregal, C.P. 14140, Ciudad de México**, en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y los lineamientos y estándares nacionales e internacionales en materia de Protección de Datos Personales, asimismo, en estricto apego al cumplimiento de los principios establecidos en la Ley y los deberes de seguridad y confidencialidad, aplica las medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas pertinentes durante todo el tratamiento y ciclo de vida de sus datos personales, en términos del presente Aviso de Privacidad:

### 1. Datos Personales que solicita de sus clientes:

A efecto de llevar la prestación de nuestros servicios, ofrecerle nuevas soluciones de entretenimiento, recibir sus comentarios e inquietudes, y brindarle el servicio de calidad que usted merece, le solicitaremos los siguientes datos personales:

Con fines prospección comercial, de identificación y autenticación para la contratación:

- Nombre completo (Primer y segundo nombre, en caso de aplicar; y apellidos)
- Domicilio completo, incluyendo calle, número, colonia, código postal, municipio o delegación, Estado y País; así como referencias de localización para la correcta ubicación de su domicilio y poderle informar de la cobertura de nuestros servicios y en su caso la instalación de los equipos
- Teléfono celular
- Teléfono de casa
- Teléfono de oficina
- Correo electrónico
- Es probable que le solicitemos en algún momento del proceso de contratación una identificación oficial
- Voz
- Conservación y almacenamiento de los contratos y mensajes de datos

Esta información también puede ser requerida para el servicio técnico y seguimiento a quejas, instalaciones o actualizaciones al contrato o notificarle la ampliación de nuestra cobertura de servicio.

## AVISO DE PRIVACIDAD

### 2. Datos financieros:

“TOTALPLAY”, a efecto de procesar sus pagos, generar y enviar sus facturas, solicita los siguientes datos financieros:

- Nombre o razón social del cliente
- RFC
- Domicilio Fiscal
- Nombre del titular de la tarjeta de crédito
- Tipo de tarjeta de crédito (VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS)
- Número de tarjeta
- CVV
- Fecha de expiración
- Domicilio del tarjetahabiente si es distinto a quien está efectuando la compra
- Correo electrónico

### 3. Finalidades de Tratamiento:

A continuación, se citan las finalidades para las cuales efectuamos tratamiento de sus datos personales:

#### PRIMARIAS

- Contacto
- Contratación y prestación de nuestros servicios
- Información y asesoría respecto de la cobertura de nuestros servicios y la oferta de los mismos
- Atención a clientes
- Seguimiento a quejas
- Soporte técnico

#### SECUNDARIAS

- Envío de publicidad e información relativa a promociones, mejoras y nuevos servicios
- Estadística y segmentación de mercado

4. En “TOTALPLAY”, no solicitamos datos sensibles; sin embargo, con motivo de la prestación de nuestros servicios existe información que pudiese encuadrar en esta clasificación, la cual, en cumplimiento de los principios de la Ley así como de los deberes de seguridad y confidencialidad, se encuentran debidamente resguardados.



## AVISO DE PRIVACIDAD

### 5. Transferencias:

“TOTALPLAY”, no realiza transferencias de datos a terceros, salvo aquellas excepciones contempladas en la Ley, incluyendo aquellas que, por Ley, mandamiento de autoridad competente o que por motivo del contrato de prestación de servicios resulten indispensables para la correcta ejecución del mismo.

### 6. Medios y/o procedimiento para el ejercicio de Derechos ARCO:

Usted podrá limitar u oponerse al tratamiento de sus datos, el uso o divulgación de los mismos o bien revocar su consentimiento, de manera personal directamente en nuestro Departamento de Protección de Datos Personales, ubicado en Av. Eje Central Lázaro Cárdenas, número 911, piso 4, 5 y 6, Colonia Vértiz Narvarte, C.P. 03800, Ciudad de México, o a través del correo electrónico: **protecciondedatos@totalplay.com.mx**

Para el ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, podrá acudir de manera personal directamente a nuestro Departamento de Protección de Datos Personales, ubicado en Av. Eje Central Lázaro Cárdenas, número 911, piso 4, 5 y 6, Colonia Vértiz Narvarte, C.P. 03800, Ciudad de México, o podrá enviar su solicitud al correo electrónico: **protecciondedatos@totalplay.com.mx**

Su solicitud de derechos ARCO deberá contener:

- Nombre completo
- Copia simple o copia digital de identificación oficial para acreditar la identidad. (IFE, pasaporte, cédula profesional)
- Representación: En caso de actuar en representación de un menor, se deberá presentar acta de nacimiento o documento oficial donde se acredite la personalidad del padre o tutor; en caso de actuar en representación de un tercero mayor de edad, deberá adjuntar el poder donde se acrediten sus facultades para actuar en representación del mismo.
- Descripción breve de lo que solicita, ya sea el acceso a sus datos, rectificación o cancelación de los mismos, oposición al tratamiento o algunas finalidades del tratamiento o revocación del consentimiento.
- Para rectificar su nombre, anexar copia de justificativo en caso de ser distinto a la identificación oficial presentada para acreditar la identidad.

El plazo de respuesta será de 20 días hábiles con base en el calendario oficial publicado en el Diario Oficial de la Federación.

La respuesta a su solicitud será enviada a través del medio que usted nos indique.

## AVISO DE PRIVACIDAD

En caso de no recibir respuesta o no ser satisfactoria usted puede acudir al INAI, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción o ausencia de la misma.

### **7. Cambios al Aviso de Privacidad:**

Los cambios a este aviso de privacidad le serán notificados vía correo electrónico o a través de este sitio web.

### **8. Cookies o Web Beacons**

Para mejorar la experiencia del usuario y poder hacer más eficiente nuestro servicio, podemos utilizar cualquiera de estas herramientas tecnológicas con fines estadísticos y de geolocalización, sin embargo, estas pueden ser deshabilitadas por el usuario en caso de no desear que se encuentren activas.