



De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, la "**Ley**" o la "**LFPDPPP**"), el Reglamento de la Ley (el "**Reglamento**") y los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los "**Lineamientos**"), entre otras disposiciones aplicables y vigentes en los Estados Unidos Mexicanos ("**México**"), ponemos a disposición del titular de datos personales el siguiente:

#### **AVISO DE PRIVACIDAD (INTEGRAL) DESTINADO PARA CLIENTES**

##### **I. Identidad y domicilio del responsable del tratamiento de los datos personales**

En su carácter de Titular, le informamos los términos y condiciones bajo las cuales **Viva Telecom, S.A. de C.V.** (en lo sucesivo "**Responsable**") llevará a cabo el tratamiento de los datos personales que usted nos proporcione y se encuentren bajo nuestro control y ámbito de decisión razonable, así como la forma y los medios bajo los cuales podrá ejercer sus derechos a la privacidad, control sobre sus datos personales y a la protección de los mismos en apego a la Ley, el Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.

De la misma forma le informamos que durante el tratamiento de los datos personales que usted nos proporcione, estableceremos las medidas necesarias para cumplir con los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad que marca la Ley y su Reglamento.

El domicilio de **Responsable**, para todos los efectos aplicables al presente Aviso de Privacidad y demás cuestiones relacionadas con el mismo, se encuentra ubicado en Av. Presidente Masaryk No. 111-Piso 8, Col. Polanco V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11560.

##### **II. Datos personales que serán sometidos a tratamiento**

Los datos personales que usted libre y voluntariamente proporcione al **Responsable** por cualquier medio que pongamos a su disposición, o que lleguen a nosotros a través de medios de acceso público, transferencias o por cualquier otra fuente lícita (en lo sucesivo y en su conjunto "**Datos Personales**") considerando en todo momento los intereses que le asisten en términos de la Ley y su Reglamento, podrán incluir:

###### Datos Personales

1. **Generales:** Nombre completo, domicilio, dirección de correo electrónico, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, números telefónicos fijos y/o móviles, estado civil, formación profesional y académica, datos académicos, datos laborales, datos migratorios y geolocalización, y datos de la misma naturaleza y exclusivamente bajo esta categoría.
2. **Financieros y/o Patrimoniales:** Registro Federal de Contribuyentes, Clave Única de Registro de Población, información relacionada con cuentas y/o transacciones bancarias, relaciones patrimoniales, ingresos brutos y/o netos, y datos de la misma naturaleza y exclusivamente bajo esta categoría.

Como parte del proceso de alta de clientes y/o de la relación jurídica existente o pasada, el **Responsable** podrá solicitarle y/o conservar copias de la documentación en donde consten o relacionada con los Datos Personales, misma que será igualmente resguardada con las medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas necesarias para proteger sus Datos Personales.



#### Datos personales de terceros

Para cumplir con las obligaciones legalmente adquiridas con el Titular, el **Responsable** tratará datos personales de identificación y de contacto de terceros que nos serán proporcionados por usted en calidad de referencias personales, por lo que declara y acepta que ha obtenido el consentimiento previo de dichas personas con tal propósito y se obliga a informar sobre el tratamiento de sus datos personales y el contenido de este Aviso de Privacidad.

#### Información sobre su dispositivo

En el supuesto de que usted haga uso de la aplicación informática o sitio web del **Responsable**, se recabará la siguiente información: (a) características del teléfono, (b) dirección IP, (c) datos de identificación del dispositivo, (d) hábitos de navegación, (e) información del uso y consumo de Internet, e (f) información relacionada con el uso del sitio web o la Aplicación del **Responsable**.

### **III. Finalidades para el tratamiento de sus Datos Personales**

Los Datos Personales que tratamos conforme este Aviso de Privacidad serán utilizados únicamente para cumplir, en primera instancia, con las finalidades de negociar, planear y realizar los negocios y actividades comerciales que sostengamos con usted y con terceros o encargados perfectamente identificados y a los que transmitimos el presente Aviso de Privacidad para su cumplimiento, mismas que son necesarias para la existencia y cumplimiento de la relación jurídica que el Titular establece con el **Responsable**, y, en segunda instancia, con las finalidades que no necesariamente atienden a la relación de negocios que sostengamos con usted y, por ende, no son indispensables para la existencia y cumplimiento de la relación jurídica que el Titular tiene con el **Responsable**.

Las finalidades antes mencionadas se encuentran divididas en dos categorías, para su información:

**(a) Finalidades Primarias o Finalidades Necesarias:** Son aquellas que dan origen o que son necesarias para la consecución y cumplimiento de una relación jurídica (potencial, presente o pasada) entre usted y el **Responsable**, es decir, para: (i) verificar, confirmar y validar la identidad del Titular, así como de las referencias señaladas; (ii) administrar, proveer, operar y dar seguimiento a los servicios que solicita o contrata con el **Responsable**; (iii) formalizar la relación contractual entre el **Responsable** y el Titular; (iv) llevar a cabo el alta, renovación o baja de cliente en los sistemas del **Responsable**, incluyéndolo en nuestra base de datos e integrando los expedientes necesarios, ya sea directamente o a través de un tercero; (v) crear su perfil de acceso a los sistemas electrónicos del **Responsable**; (vi) enviar comunicaciones relacionadas con los servicios contratados, así como estados de cuenta e información correspondiente al manejo de los productos y servicios que contrate con el **Responsable**; (vii) llevar a cabo los cobros correspondientes por los servicios proporcionados por el **Responsable** y cualesquier gestiones de cobro por adeudos pendientes de pago; (viii) elaborar y/o modificar contratos, convenios, acuerdos comerciales y/o cualquier otro documento necesario para crear, complementar, cumplir o dar por terminada cualquier relación comercial, jurídica o de negocios que tenga usted con el **Responsable**; (ix) brindarle seguridad y evitar posibles riesgos dentro de las instalaciones del **Responsable**; (x) realizar aclaraciones para prevenir y detectar fraudes o ilícitos en agravio de su persona, o bien, del **Responsable**; (xi) atender sus consultas, quejas, reclamaciones y/o sugerencias; (xii) gestiones dirigidas a mantener actualizados, correctos y completos sus Datos Personales; (xiii) realizar cualquier evaluación o análisis que sea requerido para la prestación de los servicios del **Responsable**; (xiv) realizar analítica de datos conjuntamente con otras entidades que formen parte del grupo corporativo del **Responsable**, incluyendo, sin limitar, análisis de saturación del cliente a nivel grupo corporativo, de comportamiento de productos y venta cruzada, acciones y medición de riesgos; (xv) llevar a cabo la verificación de los datos de la Credencial para Votar y al menos una biometría con el Instituto Nacional Electoral, a efecto de que los ciudadanos



tengan conocimiento del tratamiento que se le dará a sus datos, (xvi) Evaluar y procesar solicitudes de crédito y financiamiento, incluyendo la verificación de información en fuentes públicas y privadas, y la consulta de páginas públicas para ayudar al solicitante a obtener su crédito y mejores condiciones y (xvii) el cumplimiento de obligaciones que deriven de la relación jurídica entre el **Responsable** y usted.

**(b) Finalidades Secundarias o Finalidades No Necesarias:** Son aquellas que no son necesarias para la existencia y cumplimiento de la relación jurídica que el Titular tiene con el Responsable, sin embargo, son complementarias e importantes, es decir, para: (i) fines mercadológicos, publicitarios o de prospección comercial respecto de productos y servicios que ofrecemos, propios o de terceros; y (ii) realizar encuestas de servicio, con el objetivo de evaluar y mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecemos.

#### **IV. Limitación del tratamiento de datos personales para finalidades secundarias**

En caso de no estar de acuerdo con las Finalidades Secundarias o No Necesarias, le informamos que usted contará con un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que sea puesto a su disposición el presente Aviso de Privacidad para externarnos su negativa, enviando un correo electrónico a la dirección [datospersonales@vivatelecom.com.mx](mailto:datospersonales@vivatelecom.com.mx)

Quedan a salvo los derechos del Titular para ejercer sus derechos a la revocación del consentimiento u oposición, en caso de que no manifieste la negativa para el tratamiento de sus datos personales, previo a la entrega de los mismos o de su aprovechamiento. En caso de no recibir la solicitud correspondiente, se entenderá por consentido el uso de su información para todas las finalidades antes mencionadas.

#### **V. Transferencia de Datos Personales**

El **Responsable** podrá revelar o transferir sus Datos Personales por requerimiento de la autoridad competente o en cualquier otro de los supuestos establecidos en los Artículos 10 y 37 de la LFPDPPP, para lo cual no se requiere el consentimiento del Titular de dichos datos personales conforme a la Ley y su Reglamento. En general, el **Responsable** podrá revelar o transferir sus Datos Personales sin su consentimiento, en todos los casos de excepción previstos en la legislación aplicable.

En este sentido, el **Responsable** podrá llevar a cabo la transferencia de sus Datos Personales a cualesquier sociedad controladora, controlada, subsidiaria y/o afiliada que opere bajo los mismos estándares, procesos y/o políticas internas bajo los que opera el **Responsable**.

Los terceros y las entidades receptoras de Datos Personales, asumen las mismas obligaciones y/o responsabilidades del **Responsable**, de conformidad con lo descrito en el presente Aviso de Privacidad.

Los Datos Personales que usted proporcione al **Responsable** podrán compilarse y fijarse en una base de datos propiedad exclusiva del **Responsable**, la cual tendrá un tratamiento limitado al cumplimiento de las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad.

#### **VI. Oficina de Datos Personales de Responsable**

El departamento responsable del tratamiento de los Datos Personales en **Responsable** es nuestra Oficina de Datos Personales con domicilio en Av. Presidente Masaryk No. 111-Piso 8, Col. Polanco V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11560, con dirección de correo electrónico [datospersonales@vivatelecom.com.mx](mailto:datospersonales@vivatelecom.com.mx).



## VII. Ejercicio de Derechos ARCO y Revocación del Consentimiento

Usted tiene derecho a: (i) conocer qué Datos Personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso); (ii) solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); (iii) solicitar la eliminación de sus Datos Personales de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); y (iv) oponerse al uso de sus Datos Personales para finalidades secundarias (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

El Titular podrá ejercer en cualquier momento los derechos anteriormente citados, así como revocar el consentimiento otorgado a **Responsable** presentando la respectiva solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través del correo electrónico [datospersonales@vivatecom.com.mx](mailto:datospersonales@vivatecom.com.mx), en donde le indicaremos el proceso a seguir y los documentos necesarios para su ejercicio.

También tiene derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, mismo que podrá ser ejercido en cualquier momento sin que se le atribuyan efectos retroactivos. No obstante lo anterior, el **Responsable** tendrá el derecho de tratar los datos personales señalados en el presente Aviso de Privacidad, hasta en tanto sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente contraída por el Titular.

Dichas peticiones serán atendidas por nuestra Oficina de Datos Personales.

La solicitud de ejercicio de derechos ARCO deberá contener:

- El nombre completo del Titular, así como un correo electrónico para comunicarle la respuesta de su solicitud.
- Copia de los documentos que acrediten la identidad del Titular de los datos personales (Identificación oficial vigente: Pasaporte / Credencial para Votar / Cédula Profesional) por ambos lados.
- En caso de que el Titular comparezca por medio de representante legal, éste último deberá también exhibir, por la misma vía, los documentos que acrediten la representación legal (carta poder simple firmada por el Titular, el apoderado y dos testigos, acompañada de una copia de las identificaciones del apoderado y los dos testigos).
- Descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales.
- Indicar las modificaciones a realizarse y/o las limitaciones al uso de los Datos Personales, y aportar la documentación que sustente su petición.

Las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO que se presenten conforme a esta sección serán atendidas en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha en que se recibió la solicitud. Si su solicitud resulta procedente, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que el Responsable comunique la respuesta.

En caso de que la información proporcionada en su solicitud resulte errónea o insuficiente, o no se acompañen los documentos necesarios para acreditar su identidad o la representación legal, el **Responsable**, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud, requerirá que se subsanen las deficiencias para poder dar trámite a la misma. Este requerimiento deberá ser atendido por usted dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a su recepción, de lo contrario su solicitud se tendrá por no presentada. En caso de que el Titular atienda el



requerimiento de información, el plazo para que el Responsable dé respuesta a la solicitud empezará a correr al día siguiente de que el Titular haya atendido el requerimiento.

### **VIII. Medios para Limitar el Uso o Divulgación de sus Datos Personales**

El Titular podrá limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales mediante la utilización de los medios habilitados por el **Responsable** para dichos efectos, mismos que consisten en: (i) su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para mayor información sobre este registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con ésta. (ii) manifestar su negativa al tratamiento de sus Datos Personales para las Finalidades Secundarias o No Necesarias, en términos del último párrafo de la sección IV del presente Aviso de Privacidad; (iii) ejercer sus derechos ARCO de conformidad con lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, la Ley y el Reglamento; y (iv) seguir el procedimiento correspondiente mediante la liga de cancelación de suscripción contenida en los correos electrónicos promocionales enviados por **Responsable**.

### **IX. Medidas de Seguridad y Control**

El **Responsable** tiene implementadas medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, derivadas de las mejores prácticas internacionales en cuanto a calidad y seguridad en el interés de proteger sus Datos Personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado, mismas que igualmente exigimos sean cumplidas por nuestros socios y aliados comerciales, aun tratándose de servicios que prestan las empresas controladoras, controladas, subsidiarias y/o afiliadas de **Responsable**.

### **X. Modificaciones al Aviso de Privacidad**

El **Responsable** se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones al presente aviso de privacidad, ya sea por actualizarse alguno de los supuestos establecidos en la Ley y que atiendan a algún cambio sustancial en el **Responsable**, o bien derivado de cualquier modificación que afecte características de los datos personales recabados, así como las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad.

En caso de que exista algún cambio sustancial en este Aviso de Privacidad, se le comunicará mediante cualquiera de los siguientes medios: (a) página de Internet del **Responsable** ((b) en forma escrita; (c) llamada telefónica; (d) medios electrónicos; o (e) por cualquier medio óptico, sonoro, visual u otro que la tecnología permita ahora o en lo futuro.

No seremos responsables si usted no recibe la notificación sobre el cambio a este Aviso de Privacidad, si existiere algún problema con su cuenta de correo electrónico, de transmisión de datos por Internet, o por cualquier causa no imputable al **Responsable**.

Por su seguridad e información, le sugerimos ampliamente que revise periódicamente el contenido de este Aviso de Privacidad, o bien que nos envíe cualquier solicitud de información o aclaraciones a nuestra cuenta de correo electrónico: [datospersonales@vivatelecom.com.mx](mailto:datospersonales@vivatelecom.com.mx)

Última actualización: Enero 2026.