

## **AVISO DE PRIVACIDAD**

### **Responsable del tratamiento, uso y protección de datos personales.**

El responsable del tratamiento de sus datos personales es la persona moral PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V (en lo sucesivo "PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V") con domicilio para oír y recibir cualquier tipo de notificaciones el ubicado en CARRETERA INTERNACIONAL 1836, COL DEL BOSQUE NORTE, SANTA LUCIA DEL CAMINO, OAXACA, MEX.

Usted puede consultar en cualquier momento el presente Aviso de Privacidad en la página de internet: PROTOKOL.MX y/o en nuestro Centro de Atención a Clientes de PROTOKOL

### **Servicios**

La principal finalidad para la cual PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V trata sus datos personales es para proveerle aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V; cualquier servicio relacionado con el uso de internet, 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")

### **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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V trate los siguientes datos personales:

### **Datos personales consecuencia de los Servicios.**

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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.

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

En aquellos casos en los que PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V cuente con una base de legitimación, podrá obtener información vinculada a usted a través de las siguientes fuentes: (i) comunicaciones de datos personales por parte de la empresa; (ii) cuando terceros con los que PROTOKOL

TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V tenga celebrados acuerdos comerciales le proporcionen información relacionada con usted, incluyendo sociedades de información crediticia; y (iii) cuando la información provenga de fuentes de acceso público.

### **Datos personales de terceros.**

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V pueda tratarlos para los fines antes señalados.

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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 y/o contratación de Servicios.

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

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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 ante el Instituto Nacional Electoral.
- PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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.
- Elaborar análisis y estudios relacionados con su comportamiento de consumos, así como investigaciones y monitoreo periódicos sobre su

comportamiento crediticio, incluyendo proporcionar información a las sociedades de información crediticia correspondientes.

- Realizar actividades de facturación y procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados por PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V, 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.
- 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, socios comerciales y/o Empresa que le ofrezcan productos y servicios.

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

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V de acuerdo con sus intereses, así como de otras Empresas y/o 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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V trate sus datos personales para alguna de las finalidades descritas en este apartado, por favor envíe un correo electrónico a [SOPORTE@PROTOKOL.MX](mailto:SOPORTE@PROTOKOL.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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V, lo que significa que PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V podrá seguir tratando sus datos personales necesarios para cumplir con las presentes finalidades secundarias.

## **Transferencias.**

### **No sujetas al consentimiento**

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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 terceros que usted autorice para que se les proporcione información relacionada con los Servicios.

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

Si usted no se opone, PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V lleve a cabo la transferencia de referencia, por favor envíe un correo electrónico a [SOPORTE@PROTOKOL.MX](mailto:SOPORTE@PROTOKOL.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.**

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo son "Derechos ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico al Departamento de Datos Personales de PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V a la dirección [SOPORTE@PROTOKOL.MX](mailto:SOPORTE@PROTOKOL.MX) donde se le atenderá en tiempo y forma.

Para que el Departamento de Datos Personales de PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal, deberá acreditar correctamente su identidad para lo que es necesario que se complete todos los datos necesarios y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes.

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Departamento de Datos Personales de PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Departamento de Datos Personales de PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique.

### **Opciones y 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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V a la dirección SOPORTE@PROTOKOL.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 PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V lo registrará en el listado de exclusión propio de PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V con el objeto de que usted deje de recibir nuestros mensajes.

### **Conservación de sus datos personales.**

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V conservará sus datos personales mientras mantenga una base de legitimación que le permita, en términos de las leyes aplicables, dar tratamiento a sus datos personales.

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

PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V 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, PROTOKOL TELECOMUNICACIONES S.A DE C.V mantendrá su Aviso de Privacidad Integral vigente en el sitio web <https://fibranet.mx> Le recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarse si ocurre algún cambio al presente.