



Aviso de privacidad integral para la protección de datos personales para usuarios y clientes

Tecnología Especializada "BITCOM" S.A DE C.V., a quien en lo sucesivo se le denominará BITCOM con domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y toda clase de documentación el ubicado en calle Jaime Balmes, número once, Torre B, cuatrocientos dos, Plaza piso cuatro, Colonia Los Morales, Código Postal 11510, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, hace de su conocimiento que es responsable del tratamiento y resguardo de sus datos personales, incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro sean parte de nuestras bases de datos y que serán tratados y/o utilizados por BITCOM y/o las empresas filiales y/o subsidiarias y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus funciones y/o actividades dentro de la empresa tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales, con la finalidad de cumplir con las obligaciones que se derivan de la relación jurídica entre usted como titular de la información citada y LA EMPRESA, las cuales se contraen a partir del servicio para el que usted la ha contratado y en cumplimiento a lo estipulado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LA LEY) con la finalidad de garantizar la privacidad, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, por lo que se le informa que:

Usted está facultado y tiene el derecho de consultar el AVISO DE PRIVACIDAD DE LA EMPRESA en el momento que usted desee y/o tenga la necesidad de hacerlo a través de la página de www.bitcom.com.mx

Por lo anteriormente expuesto, es indispensable hacer de su conocimiento que LA EMPRESA podrá transferir los datos personales que obren en su base de datos a las empresas filiales y/o subsidiarias, así como a terceros, empleados para el uso pertinente de la misma y poder brindarle el servicio para el que fue contratada por el usuario.

SERVICIOS

El objetivo principal por el cual BITCOM recopila y trata sus datos personales es para estar en la disposición de proveerle los servicios a los que se compromete bajo contrato de prestación de servicios que da origen a la suministración de los mismos y que origine su relación contractual con BITCOM, cualquier servicio relacionado con el uso de aplicaciones, software, sitios WEB, así como funcionalidades de su equipo terminal y/o cualesquiera otros servicios que usted requiera adquirir o arrendar por voluntad propia como se estipulará en el contrato de prestación de servicios pertinente; dichos servicios por separado o conjuntamente serán denominados en lo sucesivo como "LOS SERVICIOS".

CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES SUJETOS A TRATAMIENTO POR BITCOM

Para cumplir con el objetivo de prestación de servicios mencionados en el presente Aviso de Privacidad, es necesario que BITCOM trate y/o cuente con los siguientes datos personales:



Datos de identificación y autenticación, datos de contacto, datos patrimoniales y/o financieros, datos fiscales, datos demográficos, datos de ubicación del dispositivo a tratar, datos de red y tráfico y datos sobre sus preferencias.

DATOS PERSONALES SENSIBLES

Se podrá dar tratamiento de datos biométricos con el fin de que sirvan para acreditar su identificación para la provisión de “LOS SERVICIOS” y futuras operaciones que realice con BITCOM. (DATOS BIOMÉTRICOS: iris, huellas dactilares, reconocimiento facial y demás determinados por la ley aplicable).

DATOS PERSONALES DE TERCEROS Y MENORES DE EDAD

BITCOM dará tratamiento a datos personales de identificación y contacto de terceros cuando usted nos proporcione dicha información para que éstos terceros sean contactados en calidad de referencias para actos de cobranza y/o de investigaciones; así como para efectuar la verificación de la información que le fue otorgada a BITCOM por usted. Al aportar información de terceros, usted reconoce haber informado debidamente a éstos previamente sobre el uso de sus datos, para lo cual los terceros en cuestión convinieron otorgar su consentimiento a fin de que sus datos puedan ser recopilados y utilizados por BITCOM como se estipula aquí.

BITCOM podrá recabar los datos de identificación y autenticación de terceros que el titular autorice para que realice en su nombre diversas gestiones y/o trámites, así como adquisiciones relacionadas con “LOS SERVICIOS”.

BITCOM no recopila directamente información de menores de edad, y de ser proporcionada, deberá ser por su tutor legal y en caso de ser proporcionada por el menor en cuestión o terceros mayores de edad que no estén facultados para hacerlo, es decir, que no cuenten con la tutela y/o patria potestad del menor ni con el consentimiento de el tutor legal, en cuanto esta irregularidad sea detectada por BITCOM, ésta procederá a la cancelación y eliminación de la información en cuestión.

RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN

La información referente a “EL CLIENTE” se recopila de distintas formas y fuentes, conforme a lo siguiente:

I. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR “EL CLIENTE”:

- a) **INFORMACIÓN DE REGISTRO.** Cuando “EL CLIENTE” se registra para una cuenta y o contratación de SERVICIOS con BITCOM se solicita la siguiente información: nombre, correo electrónico, dirección, número telefónico, fecha de nacimiento e información demográfica.
- b) **INFORMACIÓN DE PAGO.** Cuando utilice una tarjeta de crédito o un método de pago, BITCOM recopilará su información de pago y dirección de facturación.
- c) **COMUNICACIÓN.** Si “EL CLIENTE” se comunica con BITCOM podrá recibir información adicional que proporcione como es, nombre, dirección de correo electrónico, número telefónico; así como contenidos que se encuentren en mensajes de texto por cualquier medio que sean enviados así como archivos adjuntos. Cuando se suscribe a las comunicaciones de marketing de BITCOM o acepta recibir contenido de BITCOM como información de productos



y servicios, así como manuales de ayuda e informes también se le puede solicitar información para proporcionarle la información requerida.

- d) **INFORMACIÓN PROPORCIONADA REFERENTE A TERCEROS.** También recopilamos información personal de terceros, ya sea que “EL CLIENTE” los invite a hacer uso de nuestros productos y/o servicios, proporcionando sus nombres o direcciones de correo electrónico, o bien como referencia o para actos de verificación de información y/o identidad, como es explicado detalladamente previamente en el rubro titulado: DATOS DE TERCEROS Y MENORES DE EDAD.
- e) **INFORMACIÓN PROPORCIONADA DE Y/O A TERCEROS.** Se recopila información proporcionada de terceros que cuenten con ella por un servicio proporcionado a “EL CLIENTE” previamente por los mismos terceros y a los que se les haya autorizado el uso de dicha información para los efectos referidos en éste apartado.
- f) **ARCHIVOS CARGADOS EN LOS SERVICIOS Y/O SERVIDORES PROPIEDAD DE BITCOM.** BITCOM recopila todos los archivos que “EL CLIENTE” decida cargar en los servicios, servidores y plataformas digitales diversas de BITCOM o cualquier plataforma digital en donde se encuentre; dichos archivos pueden ser: archivos multimedia (fotos, audios, videos) o documentos, entre otros.

II. INFORMACIÓN QUE BITCOM RECOPILA AUTOMÁTICAMENTE.

- a) **INFORMACIÓN PROVENIENTE DE COOKIES.** BITCOM recopila información de los sitios WEB; se recopilan datos y direcciones IP. BITCOM y agencias de publicidad que le trabajen a ésta pueden recopilar su información a fin de ofrecer a “EL CLIENTE” contenido personalizado de acuerdo a lo que requiere y que BITCOM le puede ofrecer al respecto.

OBJETIVO DE USO DE LA INFORMACIÓN Y/O DATOS PERSONALES.

BITCOM tratará los datos personales mencionados en el presente Aviso para llevar a cabo las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de LOS SERVICIOS que proporciona y que incluyen los siguientes fines:

- **ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD.** Acreditar y verificar la identidad de “EL CLIENTE” 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. De la misma manera “BITCOM” podrá contactar al usuario y sus contactos y/o referencias para validar la calidad y veracidad de la información proporcionada.
- **PRODUCTOS Y SERVICIOS.** Para cualquier situación relacionada con el uso y/o gestión de “LOS SERVICIOS” contratados con BITCOM, ésta podrá contactarle por vía telefónica, envío de comunicaciones a través de diversas plataformas de mensajería instantánea, así como correo electrónico, mensajes cortos, y diversos medios de comunicación, tanto físicos como electrónicos, así como visitas domiciliarias para la suministro de LOS SERVICIOS y/o productos solicitados.
- **SITUACIONES FINANCIERAS.** Realizar procesos de facturación y pagos.



- **SOPORTE. MANTENIMIENTO, ATENCIÓN Y MEJORAMIENTO DE SERVICIOS Y/O PRODUCTOS.** Usamos la información de “EL CLIENTE” para proporcionar y mantener los servicios y/o productos brindados por BITCOM, así como para procesar, atender y resolver solicitudes, dudas, quejas y sugerencias referentes a acciones que pudieran ser contrarias a lo estipulado por las normas, facultades y obligaciones incluidas en LOS SERVICIOS de BITCOM o para mejorar éstos.
- **PERSONALIZACIÓN.** Se genera una base de datos con los usuarios y/o clientes de BITCOM a fin de personalizar su experiencia con los servicios prestados por BITCOM y con esto ser apto para ofrecerle recomendaciones basadas en su uso y/o necesidades relacionadas también con los servicios y productos solicitados con antelación.
- **MEJORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.** BITCOM utiliza la información recabada en la base de datos para comprender y analizar ésta y como utiliza “EL CLIENTE” “LOS SERVICIOS” con el objetivo de dar seguimiento y en su caso, optimizar la prestación de éstos
- **ANÁLISIS DE DESEMPEÑO.** Se usa la información para medir el desempeño, realizar reportes, estadísticas y análisis relacionados con el uso y calidad de LOS SERVICIOS. Detectar fallas o errores técnicos en los equipos utilizados.
- **SERVICIOS PUBLICITARIOS/ MARKETING/ PROMOCIONES.** BITCOM usa su información para mostrarle anuncios referentes a los contenidos que son de su interés, a través de sitios web, aplicaciones y diversas plataformas; usamos la información brindada para medir el nivel de la audiencia deseada y la efectividad de la publicidad y con esto dar análisis e informes publicitarios. BITCOM usa su información para fines de marketing, lo que incluye hacerle llegar a “EL CLIENTE” por vía correo electrónico, mensajes de texto y por diversos medios de comunicación promociones, ofertas y hacer difusión de LOS SERVICIOS que ofrece, sus productos y da a conocer la efectividad de marketing.
- **COMUNICACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE.** A través de la información que usted nos proporciona para enviarle información de servicios contratado por “EL CLIENTE”, confirmaciones, asuntos relacionados con pago, facturas, avisos, actualizaciones, alertas de seguridad, encuestas, mensajes de soporte y respuestas de comentarios, quejas, sugerencias, preguntas y demás referentes a atención al cliente.
- **PROTECCIÓN DE USUARIOS/CLIENTES Y OTRAS PERSONAS.** La información para hacer cumplir nuestros términos y condiciones y/o proteger a nuestros usuarios, así como para mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicación que se utilizaran para los servicios que brindará BITCOM.
- **SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE FRAUDE.** Su información es utilizada para proteger, investigar, darle seguimiento y en su caso, desarticular cualquier actividad fraudulenta, no autorizada, ilícita o que infrinja la ley, incluido el fraude de dar clic y en el caso pertinente, cooperar con instancias de seguridad o jurídicamente competentes en términos de lo dispuesto por la ley aplicable, así como con los requerimientos expedidos por las autoridades competentes legalmente para casos específicos estipulados en la ley correspondiente.



COMPARTIR INFORMACIÓN

BITCOM utiliza los servicios de contratistas, proveedores y los mismos trabajadores de la empresa a los que se les debe compartir información por el motivo de que proporcionan servicios para BITCOM y realizan operaciones que puede requerir que accedan a la base de datos con la información de EL CLIENTE y en su caso hagan uso de ella para alguno de los fines que se precisan en el presente AVISO.

1. **ANUNCIANTES Y SOCIOS PUBLICITARIOS/MARKETING.** Para facilitarle anuncios sobre productos y servicios de BITCOM que puedan ser de su interés según la información recabada por los distintos medios que se mencionan previamente en el presente, trabajamos con socios publicitarios y/o trabajadores dedicados a este rubro, por lo que compartimos con ellos información para que puedan configurar y acceder a las cookies de los socios, así como a las propias y tecnologías similares para recopilar y/o tener acceso a dicha información a lo largo del tiempo y a través de los diversos servicios y/o dispositivos pertinentes.
2. **CONSENTIMIENTO.** BITCOM podrá compartir la información personal con el consentimiento expreso de “EL CLIENTE” , cuando usted está de acuerdo con la divulgación de su información de identificación personal con terceros para fines propios de publicidad, sujeto a sus políticas de privacidad independientes.
3. **CUANDO Y COMO SEA REQUERIDO POR LA LEY Y/O AUTORIDAD.** Como ya fue estipulado previamente su información podrá ser compartida con las autoridades correspondientes y competentes para conocer de ella, en los casos específicos: i) cumplir con leyes o responder a requerimientos legítimos y procesos legales, ii) proteger los derechos y la propiedad de BITCOM, empleados, agentes, clientes, socios y demás para hacer cumplir nuestros acuerdos, políticas y condiciones de uso, iii) en caso de emergencia; proteger la seguridad de BITCOM, sus empleados, sus clientes y demás involucrados con la empresa y/o, iv) proteger, investigar, prevenir, y en su caso desarticular y tomar medidas respecto a cualquier actividad ilegal o presuntamente ilícita o fraudulenta.
4. **OTROS USUARIOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS BITCOM.** Si “EL CLIENTE” publica reseñas, comentarios u opiniones referentes a un servicios y/o producto de BITCOM en la página WEB correspondiente y sitios relacionados con la empresa, otros usuarios podrán leer éstos comentarios; en el mismo sentido si “EL CLIENTE” carga o sube contenido multimedia como lo son videos, audio, imágenes y otros que se entiendan como archivos multimedia, ese contenido será permitido de conocer y ser visible para otros usuarios que visiten los sitios relacionados con BITCOM y hayan sido dispuestos para esto, así como permitidos por la ley.

MODIFICACIONES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

1. **MODIFICACIONES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PERSONAL.** La información de contacto y de facturación que “EL CLIENTE” haya proporcionado a BITCOM, en cualquier momento, esto puede hacerlo solicitando el acceso, corrección o eliminación de cualquier parte de su información personal que obre en la base de datos, para éste fin podrá ingresa a (link



para revisar contacto); sin embargo solo procederán las solicitudes validas y que no estén prohibidas tanto por las políticas de la empresa como por la ley o en su caso no se requieran para cumplir con la ley aplicable.

- 2. MODIFICACIONES A LA PUBLICIDAD MEDIANTE CORREOS ELECTRÓNICOS.** Los correos electrónicos que sean enviados a “EL CLIENTE” con fines publicitarios pueden darse de baja en la opción indicada en dichos correos, sin embargo se le podrán seguir haciendo llegar correos electrónicos con contenido referente a sus cuentas y referente a los servicios que tenga contratados con BITCOM o en su caso de productos que haya adquirido con la empresa; así como con contenido referente a marketing, es decir encuestas relacionadas con el servicio y/o producto contratado y/o adquirido de la empresa. Para que los correos electrónicos con contenido publicitario dejen de ser enviados a “EL CLIENTE” puede comunicarse con BITCOM a través de (página de soporte) en cualquier momento para hacer del conocimiento de la empresa que no desea más este servicio a fin de que se suspenda.

MEDIO Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER DERECHOS “ARCO” Y/O REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE DATOS PERSONALES.

EL CLIENTE” o en su caso, su representante legal en cualquier momento podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición (derechos “ARCO”) así como revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales enviando un correo electrónico al Departamento de Datos Personales de BITCOM, a la dirección arco@bitcom.com.mx en donde se atenderá en tiempo y forma, además de darle seguimiento y una solución a su petición.

Dicha petición deberá ser realizada a través de EL FORMULARIO PARA EJERCICIO DE DERECHOS ARCO, Revocación del Consentimiento y/o limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales, el cual podrá solicitar y se le hará llegar por el mismo medio en el momento que realice su petición, conforme a la normatividad. Para darle el seguimiento pertinente a dicha solicitud, “EL CLIENTE” o representante legal deberán acreditar debidamente su personalidad y/o identidad para completar cada uno de los rubros que se presenten en el formulario mencionado, además deberá acompañar el mismo con copia simple de una identificación oficial vigente, la misma que se indicará en el documento en cuestión.

En caso de que al ser verificada la información presentada en el formulario correspondiente , ésta sea errónea , insuficiente, o en su caso, no corresponda la veracidad de su identidad o personalidad, o bien, no se adjunten los documentos requeridos para darle seguimiento a la solicitud en cuestión, BITCOM estará facultado para pedirle por la misma vía la aportación de los elementos faltantes a cubrir a fin de proceder a darle solución a su petición dentro de los 5 días hábiles siguientes a la misma, y a su vez, “EL CLIENTE” o representante legal, según sea el caso contarán con otros cinco días hábiles para atender dicho requerimiento, contados éstos cinco días a partir del día siguiente en que lo haya recibido y en caso de no dar respuesta a éste SE TENDRÁ POR NO PRESENTADA LA SOLICITUD.

La resolución que haya sido otorgada por BITCOM, tras conocer sus motivos y verificar la información proporcionada en el formulario correspondiente se le hará saber y llegar vía correo electrónico en el



término de quince días hábiles posteriores a la recepción de ésta; esto con el fin de que de resultar procedente se pueda hacer efectiva en un término de quince días hábiles también posteriores al día en que sea entregada la respuesta, también hecha llegar vía correo electrónico.

AVISO SOBRE EL USO DE COOKIES

En la página WEB de BITCOM, www.bitcom.com.mx se encuentra implementado el uso de “cookies” y otras tecnologías de publicidad para recopilar datos y direcciones IP; con las cuales se puede comprender y direccionar mejor el comportamiento y gusto de los visitantes de la página WEB y así ofrecerles contenido adecuado y personalizado de acuerdo a los servicios y productos manejados por BITCOM. es sustancial hacer de su conocimiento que a través del

uso de “cookies” no se obtiene información que se encuentre en su computadora y pudiera vulnerar a clientes y/o visitantes de nuestro sitio WEB.

MODIFICACIONES O CAMBIOS A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

BITCOM se reserva el derecho, bajo estricta discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar en cualquier momento partes del presente Aviso de Privacidad, sin embargo BITCOM mantendrá su Aviso de Privacidad vigente en el sitio web www.bitcom.com.mx