



Aviso de privacidad COVID-19 para clientes izzi móvil  
Cablevisión Red, S.A. de C.V.

## A. AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y EX CLIENTES

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la “LFPDPPP” o la “Ley”), el Reglamento de la Ley (el “Reglamento”), a los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los “Lineamientos”), entre otras disposiciones aplicables y vigentes en los Estados Unidos Mexicanos (“México”), se pone a disposición del titular de datos personales en la página de internet: [www.izzimovil.mx](http://www.izzimovil.mx) y/o en cualquiera de nuestras Sucursales, Centros de Atención y/o puntos de venta el siguiente:

### AVISO DE PRIVACIDAD (INTEGRAL) DESTINADO PARA CLIENTES Y EX CLIENTES

En su carácter de Titular, le informamos los términos y condiciones bajo las cuales **Cablevisión Red, S.A. de C.V.**, (“**izzí móvil**” o el “**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, a ejercer 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 para cumplir con los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, el domicilio de **izzí móvil** se encuentra ubicado en Avenida Javier Barros Sierra número 540, Torre II, Park Plaza, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, México, Código Postal 01219.

#### 1. Consideraciones entorno al COVID-19

El 30 de marzo de 2020, el Gobierno Federal (el “Gobierno”) publicó en el DOF el Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19). En seguida, el Gobierno procedió a emitir un acuerdo por el que se establecieron acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2.

Una acción primordial que tomó fue especificar cuáles actividades serían consideradas como esenciales para que continuaran en funcionamiento, dentro de las cuales se encuentran los servicios de telecomunicaciones y medios de comunicación. Consecuentemente, los servicios de telecomunicaciones que **izzí móvil** proporciona a sus clientes continuarán prestándose, tomando las precauciones necesarias para evitar posibles contagios. En ese orden de ideas y con el objetivo de proteger los Datos Personales Sensibles de sus suscriptores, **izzí móvil** emite este Aviso de Privacidad, mismo que estará vigente en tanto el Gobierno no emita un Acuerdo por el cual determine la suspensión de las acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2.

#### 2. Datos Personales que recaba el Responsable

Por Datos Personales se entenderán Datos Personales y Datos Personales Sensibles. Los Datos Personales que usted proporcione al responsable serán:

- i. **Datos Personales:** nombre y apellidos del suscriptor, número de contrato y/o número telefónico del servicio.
- ii. **Datos Personales Sensibles:** información relativa a su estado de salud actual relacionada específicamente con COVID-19.

### 3. Finalidades para el tratamiento de sus Datos Personales

Los Datos Personales que tratemos conforme a este Aviso de Privacidad serán utilizados únicamente para determinar el alcance de las precauciones sanitarias que deban tomar el personal técnico al momento de acudir a su domicilio con motivo de la prestación de los servicios:

**Finalidades Primarias o Finalidades Necesarias:** conocer su estado de salud actual para determinar el alcance de las precauciones sanitarias que deban tomar los técnicos, en caso de que presente síntomas de COVID-19 al momento de acudir a su domicilio.

El Responsable tratará sus datos personales por el período de la contingencia establecido en este Aviso de Privacidad y en las disposiciones legales que resulten aplicables. Una vez concluido dicho período, se bloquearán sus Datos Personales para su tratamiento y se eliminarán de conformidad con lo señalado en la legislación aplicable.

### 4. Transferencias de Datos Personales

Izzi móvil podrá revelar o transferir los Datos Personales que usted nos proporcione de acuerdo con la legislación aplicable o por requerimiento de la autoridad competente, para lo cual no se requiere el consentimiento expreso otorgado por el titular de dichos datos personales, tal como lo define la Ley y su Reglamento.

### 5. Oficina de Datos Personales de izzi móvil

La persona o departamento responsable del tratamiento de los Datos Personales en **izzi móvil** es nuestra **Oficina de Datos Personales** con domicilio en Avenida Javier Barros Sierra número 540, Torre II, Park Plaza, Colonia Lomas de Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, México, Código Postal 01219. Sus horarios de atención al público son de **09:00 a 19:00** horas de lunes a viernes, a través de la dirección de correo electrónico [oficialdeprivacidad@izzi.mx](mailto:oficialdeprivacidad@izzi.mx).

### 6. Medios para el ejercicio de sus Derechos ARCO

Los titulares de los Datos Personales podrán ejercer sus derechos ARCO —Acceso, Cancelación, Rectificación y Oposición— que por ley le asisten, o bien revocar el consentimiento que haya otorgado a **izzi móvil** para el tratamiento de sus Datos Personales, enviando la respectiva solicitud de derechos ARCO por correo electrónico a [oficialdeprivacidad@izzi.mx](mailto:oficialdeprivacidad@izzi.mx) en el formato “Solicitud de Derechos ARCO” que se encuentra a su disposición en nuestra página de internet: <https://www.izzimovil.mx/legales/derechos-arco>.

Adicionalmente, se le informa que los horarios de recepción de solicitudes de derechos ARCO son los siguientes: de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. En caso de que una solicitud de derechos ARCO sea recibida fuera de los horarios antes mencionados, se considerará presentada al día hábil siguiente de su recepción.

Una vez que **izzi móvil** reciba su solicitud de derechos ARCO debidamente firmada y acompañada por sus respectivos anexos, (i) le será enviado un correo electrónico por parte de nuestra Oficina de Datos Personales confirmando la recepción de la solicitud; o (ii) en caso de que la solicitud no esté debidamente cumplimentada o falte algún elemento necesario para darle trámite, se le pedirá al solicitante que la subsane en un plazo de 10 (diez) días hábiles.

En este sentido, una vez que la solicitud cumpla con los requisitos, **izzi móvil** deberá comunicar al titular en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha en que se le notificó que fue recibida la Solicitud de Derechos ARCO, la determinación adoptada a efecto de que, si resultara procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.

Si transcurrido el término que señala la Ley y el Reglamento **izzi móvil** no diera respuesta a su solicitud, usted podrá iniciar el procedimiento de Protección de Derechos ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), cuyo domicilio se encuentra ubicado en Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México.

Usted podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento mediante el uso del formato "Solicitud de Derechos ARCO", describiendo su intención de revocar su consentimiento y estableciendo claramente los Datos Personales, la finalidad y la actividad que no autoriza llevemos a cabo, siempre y cuando estos obren en nuestras bases de datos o archivos, o bien que esté dentro de nuestro acceso razonable.

## **7. Mecanismos para limitar el uso o divulgación de los Datos Personales**

El titular podrá limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales mediante el ejercicio de sus derechos ARCO de conformidad con lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, la Ley y el Reglamento. En este sentido, resulta importante mencionar que, una vez que el titular ejerza alguno de los derechos previamente mencionados, **izzi móvil** llevará a cabo las acciones correspondientes para atender su solicitud, en caso de ser procedente, tales como incluir al titular en el listado de exclusión que corresponda de **izzi móvil**.

En caso de requerir mayor información o tener dudas acerca de cómo hacer uso del mecanismo previamente mencionado, el titular podrá comunicarse con **izzi móvil** vía correo electrónico a nuestra Oficina de Datos Personales.

## **8. Medidas de seguridad y control**

**izzi móvil** tiene implementadas medidas de seguridad físicas, administrativas y técnicas derivadas de las mejores prácticas internacionales en cuanto a calidad y seguridad con la finalidad 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 **izzi móvil**.

## **9. Consideraciones relevantes para el uso de la página de internet de izzi móvil**

**izzi móvil** puede utilizar "cookies" o "web beacons" en su página de Internet, así como en las aplicaciones tecnológicas de **izzi móvil**, para: (i) confirmar su identidad, incluyendo la confirmación para el uso de **izzi móvil** wifi en sitios públicos; (ii) personalizar su acceso al Portal y (iii) revisar su uso, con el único propósito de mejorar su navegación y sus condiciones de funcionalidad. Le informamos que mediante las citadas "cookies" no se recaban datos personales de los usuarios, de conformidad con los términos establecidos en la Ley y su Reglamento. Nuestros portales podrán contener ligas a otros sitios externos, cuyo contenido y políticas de privacidad no serán responsabilidad de **izzi móvil**, por lo que el usuario quedará sujeto a las políticas de privacidad de aquellos otros sitios, sin responsabilidad alguna a cargo de **izzi móvil**.

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

El Aviso de Privacidad podrá ser actualizado o modificado en cualquier momento, ya sea por actualizarse alguno de los supuestos establecidos en la Ley y que atiendan a algún cambio sustancial en **izzí móvil**, 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 la página de internet de **izzí móvil** [www.izzimovil.mx](http://www.izzimovil.mx)

No seremos responsables si usted no recibe la notificación sobre el cambio a este Aviso de Privacidad por cualquier causa no imputable a **izzí móvil**.

**izzí móvil**, en su carácter de **Responsable**, estará obligado a poner a su disposición un nuevo Aviso de Privacidad en los siguientes casos:

- (a) Cambie su identidad;
- (b) Requiera recabar Datos Personales Sensibles, Patrimoniales o Financieros adicionales a aquellos informados en el presente Aviso de Privacidad y los mismos no se obtengan de manera personal o directa del titular y se requiera del consentimiento del mismo;
- (c) Cambien las finalidades que dieron origen o son necesarias para la relación jurídica entre **izzí móvil** y el titular, o bien, se incorporen finalidades adicionales que requieran del consentimiento del mismo, o
- (d) Se modifiquen las condiciones de transferencias o se vayan a realizar transferencias no previstas inicialmente, para lo cual el consentimiento del titular sea necesario.

Al aceptar la visita de los técnicos de **izzí móvil** en su domicilio reconoce que: i) se ha puesto a su disposición y se le ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad; ii) comprende los términos y que está de acuerdo con los mismos y iii) otorga su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, conforme al presente Aviso de Privacidad.

Por su seguridad e información, le sugerimos ampliamente que revise periódicamente el contenido de la página de internet de **izzí móvil**, o bien que nos envíe cualquier solicitud de información o aclaraciones a nuestra cuenta de correo electrónico: [oficialdeprivacidad@izzi.mx](mailto:oficialdeprivacidad@izzi.mx)

Este Aviso de Privacidad cumple con los requisitos que marca la Ley, el Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.

Fecha de última actualización de este Aviso de Privacidad: **[01/jun/2020]**