



AVISO DE PRIVACIDAD

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "**Ley**"), su Reglamento y demás disposiciones legales vigentes, Telefónica Luna, S.A.P.I. de C.V., quien opera a través del nombre comercial "**LUNA TELECOMUNICACIONES**", con domicilio para todos los efectos y obligaciones relacionadas con el presente Aviso de Privacidad el ubicado en calle Real del Valle número 142, Colonia Real del Valle, Montemorelos, Nuevo León, C.P. 67515; respeta su derecho a la privacidad y protección de sus datos personales, datos personales sensibles, incluyendo sus datos financieros o patrimoniales, los cuales están amparados bajo la Ley y su Reglamento. La base de datos en donde consta su información es responsabilidad de **LUNA TELECOMUNICACIONES**. Asimismo, su información se encuentra debidamente resguardada conforme a las disposiciones de seguridad administrativa, técnica y física, establecidas en la Ley de la materia, para protegerla de los posibles daños, pérdidas, alteración o acceso no autorizado.

LUNA TELECOMUNICACIONES como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales que recaba, pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad. El Tratamiento de tus Datos Personales, se llevará a cabo de conformidad con lo siguiente:

Definiciones

Bloqueo: La identificación y conservación de Datos Personales una vez cumplida la finalidad para la cual fueron recabados, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su Tratamiento, hasta el plazo de prescripción legal o contractual de éstas. Durante dicho período, los Datos Personales no podrán ser objeto de Tratamiento y transcurrido éste, se procederá a su Cancelación en la base de datos que corresponda.

Cancelación: La terminación del Tratamiento de Datos Personales por parte de **LUNA TELECOMUNICACIONES** a partir de un Bloqueo de estos y su posterior supresión.

Cliente: Es toda persona que adquiera o utilice los servicios de **LUNA TELECOMUNICACIONES**. Cuando un Cliente adquiere los servicios para que los use una persona distinta, esta otra persona también será considerada como Cliente para efectos del presente Aviso de Privacidad.

Consentimiento: Manifestación de la voluntad del Titular de los Datos Personales con base en el cual se efectúa el Tratamiento de estos.

Datos Biométricos: Se refiere aquellos datos que informan sobre determinados aspectos físicos que, mediante un análisis técnico, permiten distinguir las particularidades únicas de cada persona, resultando imposible la coincidencia de tales aspectos en los individuos.

Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos Financieros Personales: Cualquier información financiera obtenida sobre una persona identificada o identificable en relación con la prestación de servicios.

Datos Personales Sensibles: Son aquellos Datos Personales que afecten a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida pueden dar origen a discriminación o conlleve un riesgo



grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futura, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual.

INAI: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Reglamento: El Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el Tratamiento de Datos Personales. Para los términos del presente Aviso de Privacidad, el Responsable será **LUNA TELECOMUNICACIONES**.

Titular: La persona física a quien corresponden los Datos Personales.

Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de Datos Personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, remisión, transferencia o disposición de Datos Personales.

Datos recabados

Los Datos Personales que **LUNA TELECOMUNICACIONES** podrá recabar de Usted son los siguientes: nombre, domicilio, edad, teléfono, estado civil, correo electrónico, su clave de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, así como los Datos Biométricos e información relacionada con sus costumbres como consumidor. Asimismo, le informamos que también podrán ser recabados y tratados sus Datos Financieros Personales y/o Datos Sensibles que sean indispensables para cumplir con las disposiciones legales vigentes y lograr las finalidades de este Aviso de Privacidad.

Finalidad

Sus Datos Personales, Datos Personales Sensibles o Datos Financieros Personales serán utilizados por **LUNA TELECOMUNICACIONES** o por cualquiera de sus subsidiarias y/o filiales para cualquiera de los siguientes fines: para proveerle aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba con **LUNA TELECOMUNICACIONES**; cualquier servicio relacionado con el uso de internet, transmisión de datos, telecomunicaciones en general, aplicaciones, software, sitios web y funcionalidades de su equipo terminal y/o cualesquiera otros servicios que Usted voluntariamente decida adquirir.

Finalidades primarias del tratamiento.

Los Datos Personales y/o Datos Personales Financieros que recabe **LUNA TELECOMUNICACIONES** serán utilizados para cumplir con las obligaciones previstas en el Contrato y llevar a cabo la prestación de los servicios correspondientes, específicamente para proporcionarte servicios de atención al cliente; actividades de cobranza, para informarte sobre cambios en los servicios solicitados, planes comerciales, precios, disponibilidad, facturación y condiciones de pago de los mismos; para llevar a cabo las actividades, trámites y gestiones necesarios para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de nuestros servicios; para verificar los datos de la tarjeta de crédito proporcionada para realizar el pago de los servicios



solicitados; para identificar y autenticar plenamente al Titular que proporciona los Datos Personales; para mejorar nuestros productos y servicios; para llevar a cabo investigaciones y análisis para mantener, proteger, desarrollar y mejorar nuestros servicios; para prevenir el uso indebido de tu línea; para prevenir conductas ilícitas, así como para cumplir con las obligaciones que las leyes aplicables imponen a **LUNA TELECOMUNICACIONES**.

Finalidades secundarias del tratamiento.

Al proporcionar tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros, autoriza a **LUNA TELECOMUNICACIONES** a su Tratamiento para fines mercadotécnicos, reportes internos y externos de marketing y analítica, estadísticos, promocionales, publicitarios, informativos o de prospección y encuestas de calidad. También podríamos usar información agregada, anonimizada y disociada para crear informes externos de marketing y análisis que podemos llegar a compartir a otras compañías para que puedan contactarle para enviarte información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren de su interés.

Si usted no desea que **LUNA TELECOMUNICACIONES** trate sus datos personales para aquellas finalidades que no son necesarias, ni hayan dado origen a la relación jurídica, por favor envíe un correo electrónico a ayuda@milunaa.com, Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

Transferencia

El titular entiende y acepta que **LUNA TELECOMUNICACIONES** y/o cualquiera de sus subsidiarias y/o filiales, podrá transferir sus datos a terceros con los que tenga una relación jurídica, comercial o de negocios, con el propósito de que se puedan cumplir las finalidades de este Aviso de Privacidad. De acuerdo con lo previsto en la Ley, los Datos Personales podrán ser transmitidos a terceros ajenos a **LUNA TELECOMUNICACIONES**, sin necesidad de contar con autorización, en los casos expresamente señalados en las disposiciones legales vigentes.

Solicitudes

El Titular podrá ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (Derechos "**ARCO**"), respecto a los Datos Personales que le conciernen, así como para oponerse al tratamiento de los mismos o revocar el consentimiento que haya otorgado para lo cual ponemos a su disposición el domicilio mencionado al inicio de este Aviso, en el horario de 8:00 a 19:00 horas, en días hábiles, teléfono 82 4348 2670 y el correo electrónico ayuda@milunaa.com para que se ponga en contacto con nuestro Departamento de Datos Personales, en caso de que sea su voluntad ejercer los referidos derechos y para darle seguimiento a su solicitud.

Su solicitud deberá ser formulada a través del Formulario de "Solicitud de Ejercicio de Derechos "ARCO" o Revocación del Consentimiento" (en lo sucesivo el "**Formulario**") que se encuentra a su disposición en la página web de **LUNA TELECOMUNICACIONES** y contiene todos los elementos necesarios para atender su solicitud conforme a la normatividad vigente. Para que el Departamento de Datos Personales de **LUNA TELECOMUNICACIONES** pueda darle atención y seguimiento a su solicitud, Usted o su representante legal, deberá acreditar su identidad por lo que, es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.



Toda solicitud para que sea tramitada deberá contener y acompañar lo siguiente:

- a) El nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- b) Los documentos que acrediten la identidad y, en su caso, la representación legal del titular.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos.
- d) Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales.

En caso de que la información proporcionada por el Titular en el Formulario sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Departamento de Datos Personales, 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, para lo cual se emitirá la constancia.

LUNA TELECOMUNICACIONES tendrá un plazo de 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, o a partir de que el Titular solventó el requerimiento de información para comunicarle al Titular si se acepta o no la misma. En caso de que la solicitud sea aceptada, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes. Los plazos referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual cuando esté justificado.

La respuesta a la solicitud se realizará a elección del Titular, pudiendo ser por medio de correo electrónico, o mediante respuesta escrita cuando acuda directamente a las oficinas de **LUNA TELECOMUNICACIONES** en la dirección señalada a recogerla, pudiéndose reproducir la respuesta en documentos electrónicos, copias simples, o de manera verbal.

Para efectos de conocer más a detalle el procedimiento de las solicitudes, procedencia de éstas, formularios y tiempos de respuesta, el Titular puede contactar al Departamento de Datos Personales de **LUNA TELECOMUNICACIONES** a la dirección de correo: ayuda@milunaa.com

Revocar Consentimiento del Titular

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus Datos Personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, Usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

A efecto de que el Titular pueda manifestar su negativa al respecto, deberá dirigirse a **LUNA TELECOMUNICACIONES** por medio del procedimiento establecido para el ejercicio de los Derechos ARCO señalado anteriormente.

Limitar el uso o divulgación de Datos Personales

Para dar cumplimiento con las finalidades del presente Aviso de Privacidad, **LUNA TELECOMUNICACIONES** se compromete a contar con las medidas legales y de seguridad



suficientes y necesarias para garantizar que sus Datos Personales permanezcan confidenciales y seguros.

Los datos personales recolectados se encontrarán protegidos por medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas contra el daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizados, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable. No obstante, lo señalado **LUNA TELECOMUNICACIONES** no es infalible a un ataque por parte de terceros no autorizados para obtener acceso a los sistemas físicos o lógicos de los Titulares o del Responsable o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en sus sistemas, en tal caso, **LUNA TELECOMUNICACIONES** realizará las acciones oportunas para controlar cualquier incidente, por lo que no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

El Titular o su representante legal debidamente acreditado podrán limitar el uso o divulgación de sus datos personales, a través del siguiente correo electrónico ayuda@milunaa.com para dejar de recibir información relativa a campañas publicitarias o de mercadotecnia.

Asimismo, le asiste el derecho de inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la PROFECO <http://repep.profeco.gob.mx>

Uso de tecnologías de rastreo

Se informa que, en la página de internet de **LUNA TELECOMUNICACIONES** utilizamos “cookies”, “web beacons” y otras tecnologías a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de internet, brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página. Cuando inicie la navegación en el sitio de internet se presentará un mensaje de notificación informando sobre el uso de las “cookies” y solicitando al usuario su autorización para su uso, así como la opción de configurar el permiso de almacenamiento o no de las “cookies” de terceros.

Nuestro sitio de internet utiliza algunas “cookies” que se consideran necesarias y son almacenadas por el navegador ya que son esenciales para el funcionamiento básico del sitio. También usamos “cookies” de terceros que nos ayudan a analizar y entender el comportamiento de navegación de los usuarios en el sitio de internet, estas “cookies” podrían ser almacenadas por el navegador solamente con consentimiento del usuario.

Departamento de Datos Personales de LUNA TELECOMUNICACIONES

Se informa que, **LUNA TELECOMUNICACIONES** cuenta con un Departamento de Datos Personales, responsable de resolver cualquier duda que tenga sobre el uso de su información. Asimismo, el Departamento de Datos Personales dará seguimiento a cualquier queja o reclamación que Usted pudiere tener relacionada con el tratamiento de su Datos Personales.

Para tales efectos, puede contactar al Departamento de Datos Personales de **LUNA TELECOMUNICACIONES**, enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: ayuda@milunaa.com



INAI

Le informamos que Usted tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de sus Datos Personales por parte de **LUNA TELECOMUNICACIONES**.

Consentimiento del Titular

Con la firma y/o aceptación del presente **Aviso de Privacidad**, Usted acepta que ha leído los términos expuestos en este Aviso de Privacidad, por lo cual consiente que sus Datos Personales sean tratados de conformidad con los términos y condiciones antes informados.

Actualizaciones y Modificaciones

LUNA TELECOMUNICACIONES se reserva el derecho de realizar cambios al presente Aviso de Privacidad en cualquier momento, dichas modificaciones podrán ser consultadas en la página de internet de **LUNA TELECOMUNICACIONES** por lo que, le recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarse si ocurre algún cambio al presente Aviso de Privacidad.