Aviso de Privacidad Integral

Servicios Telgen, S. de R.L. de C.V. ("Telgen")

En cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, "LFPDPPP") del Reglamento de dicha Ley, a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, y al resto de las disposiciones normativas aplicables al tratamiento de datos personales, ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad, para informarle sobre los términos bajo los cuales podrán ser tratados sus datos personales, identificando la entidad responsable de su información; las finalidades o acciones que motivan la obtención, el uso y la custodia de sus datos personales; los terceros a quienes se transferirán o se podrán transferir sus datos personales; los mecanismos para que pueda ejercer sus derechos ARCO (según éstos se definen más adelante) entre otra información que le permitirá tomar decisiones informadas sobre el uso de sus datos personales.

Información sobre nuestro responsable oficial de privacidad y cómo contactarlo

Nuestro responsable oficial de privacidad es la persona al interior de Telgen (en adelante, el "Responsable") que ha sido formalmente designado para: (i) fomentar y velar por la protección de los datos personales que tenemos en nuestra posesión; y (ii) atender los derechos de los titulares de los datos personales. Para todo lo relacionado con el tratamiento y protección de sus datos personales, usted podrá contactarse con nuestro responsable oficial de privacidad conforme a lo establecido en el apartado para el ejercicio de los Derechos ARCO del presente Aviso de Privacidad.

1. Identidad y domicilio del Responsable

El Responsable Lic Ricardo Barrios Uribe es responsable de la protección y del tratamiento de sus datos personales. El Responsable señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Washington 933-A, Col. Centro, Monterrey, N.L. CP 64000.

2. Datos personales que serán tratados por el Responsable

Para cumplir con las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad, el Responsable podrá tratar las siguientes categorías de datos personales:

1. Datos identificativos, que incluyen de manera enunciativa más no limitativa los siguientes:

   De los titulares y usuarios:

   Nombre completo o razón social, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), número

telefónico asociado, identificación oficial y folio único de la vinculación o desvinculación de su línea telefónica móvil.

Para la validación de identidad de las personas representantes legales de las personas morales:

I. Documento que contenga la razón social y el RFC de la persona moral;

II. Identificación oficial vigente de la persona representante legal.

III. Documento que acredite la personalidad como representante legal.

Para la validación de identidad de la persona representante legal de un ente público:

I. Identificación oficial vigente de la persona servidora pública facultada;

II. Documento que contenga la razón social y RFC del ente público;

III. Nombramiento de la persona servidora pública, y

IV. Documento en el que consten las atribuciones o representación legal del ente público.

2. Datos biométricos.
3. Validación de identidad.
4. Datos sensibles.
5. Información sobre el uso de mecanismos en medios para recabar datos de manera automática (*Cookies*).

El Responsable no recabará los siguientes datos personales que el artículo 2, fracción VI, de la LFPDPPP señala expresamente como sensibles (origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual).

2.1. Datos personales de menores de edad e incapaces

El Responsable podrá recabar información de menores de edad o incapaces. El tratamiento de dichos datos se llevará a cabo únicamente cuando se recabe el consentimiento del padre, madre o tutor legal para cumplir con las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad.

3. Finalidades principales y secundarias del tratamiento de sus datos personales.

- **Finalidades primarias:**

Su información personal podrá ser utilizada para las siguientes finalidades primarias, las cuales son necesarias para proporcionarle nuestros productos y servicios de telecomunicaciones:

1. Llevar a cabo las consultas, altas y bajas de líneas telefónicas móviles vinculadas a un titular conforme a los lineamientos establecidos por la ley.
2. Informar a los titulares de datos personales sobre los servicios comercializados por el Responsable, cuando aquéllos así lo soliciten. La información proporcionada podrá incluir modalidades y precios de nuestros servicios para su contratación *online* o de forma personal;
3. Facilitar la contratación de los servicios ofrecidos por el Responsable;
4. Envío de tarjetas SIM (*Subscriber Identity Module*) al domicilio del titular o de clientes del Responsable;
5. Procesamiento electrónico de pagos;
6. Facturación de los servicios proporcionados por el Responsable;
7. Gestión, control y administración contable, administrativa y fiscal de clientes;
8. Atención a través de medios electrónicos;
9. Gestión de alta y baja de usuarios;
10. Estadística y registro histórico de usuarios.
11. Identificar y autenticar su identidad, en cumplimiento con lo establecido por la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normativa aplicable.
12. Contactarlo para atención de su servicio.
13. Verificar la información proporcionada.
14. Verificar datos biométricos con el Servicio de Verificación de Datos de la Credencial para Votar (SVCV) emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE) para acreditar su identidad.
15. Creación, integración, análisis, actualización y conservación de su expediente.
16. Proporcionar los comprobantes de operaciones y estados de cuenta correspondientes a los titulares.
17. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el titular.
18. Cumplimiento normativo en general.

- **Finalidades secundarias:**

Adicionalmente, su información personal podrá ser utilizada con las siguientes finalidades secundarias, las cuales no son necesarias para proporcionarle nuestros productos y servicios de telecomunicaciones, pero nos permiten brindarle una mejor atención, e incrementar la calidad y oferta de los servicios que le proporcionamos.

- Creación de perfiles de consumo, promedios de gastos, participación en programas de lealtad o incentivos.
- Informarle por cualquier medio sobre servicios y productos, propios o de cualquiera de las empresas de nuestro grupo corporativo, cambios en los mismos y promociones.
- Facilitar el pago de bienes, productos, servicios y adeudos de cualquiera de las empresas de nuestro grupo corporativo.
- Evaluar la calidad del servicio que le brindamos.
- Realizar actividades promocionales, publicitarias, mercadotécnicas y de prospección comercial.
- Generar perfiles para los efectos señalados en el punto inmediato anterior.
- Realizar encuestas sobre comunicación, experiencia de compra sobre nuestros servicios y productos.
- Realizar estudios internos como parte de nuestros procesos de desarrollo de nuevos productos y servicios del grupo económico.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para las finalidades secundarias señaladas, o para alguna de ellas, puede negarnos su consentimiento desde este momento, enviando su solicitud a nuestro oficial de privacidad. Su negativa no será motivo para dejar de proporcionarle nuestros servicios y realizar las demás finalidades.

4. Transferencia de su información personal

Su información personal podrá ser transferida a las siguientes entidades, sin que legalmente se requiera su consentimiento en términos del artículo 36 de la LFPDPPP:

I. Sociedades que forman parte de nuestro grupo corporativo. Con la finalidad de notificarle el ofrecimiento u otorgamiento de beneficios adicionales, brindarle servicios, posibilitarle la compra y pago de productos y servicios, facilitarle el pago de adeudos, incluidas las solicitudes de domiciliación de pagos.

II. Empresas, instituciones o terceros con los que tengamos un contrato celebrado o próximo a celebrar que sea en su interés, con la finalidad de otorgarle beneficios o facilitar o mejorar los servicios que le proporcionamos.

III. Registro Nacional de Población e Instituto Nacional Electoral, con la finalidad de verificar la información proporcionada por usted.

IV. Entidades financieras o empresas comerciales, nacionales o extranjeras, con la finalidad de procesar solicitudes de domiciliación y transferencia de recursos.

V. Autoridades a las que debamos hacerlo en virtud de una ley o de un mandato legalmente fundado y motivado.

VI. Autoridades competentes, cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, la procuración o administración de justicia, el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial o administrativo, o la resolución de controversias.

VII. La transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte;

VIII. La transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el Responsable y la persona titular.

5. Mecanismo, medio y procedimiento para el ejercicio de los Derechos ARCO

Los Derechos ARCO se refieren a los derechos de:

- Acceso: derecho de conocer qué datos personales tratamos sobre usted, así como información relativa a las condiciones y generalidades del tratamiento.
- Rectificación: derecho de solicitar en todo momento, la rectificación de sus datos que resulten inexactos o incompletos.
- Cancelación: derecho a que cese el tratamiento de sus datos personales, a partir de un bloqueo y su posterior supresión.
- Oposición: derecho a oponerse, por causa legítima, al tratamiento de sus datos personales.

Usted cuenta con los Derechos ARCO para tener control sobre sus datos personales, incluyendo su actualización, y cuando ello resulte procedente, su eliminación.

Para ejercer cualquiera de los Derechos ARCO, usted deberá presentar una solicitud dirigida a nuestro Responsable Oficial de Privacidad, a través de cualquiera de los siguientes canales:

a. Presentando su solicitud en el domicilio del Responsable.

b. Enviando una solicitud al correo electrónico: clientes@telgen.mx.

La solicitud deberá contener o estar acompañada de:

a. El nombre de la persona titular y su domicilio completos, u otro medio para comunicar la respuesta a su solicitud;

b. Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular o, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;

c. Una descripción clara y precisa del Derecho ARCO que desea ejercer y de los datos personales relacionados con su solicitud;

d. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita la persona titular; y

e. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

El Responsable responderá a su solicitud dentro de los 20 (veinte) días hábiles siguientes a la fecha en que sea enviada y recibida. Si la solicitud resulta procedente, el Responsable la hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que comunique la respuesta. En caso de que la información o documentación proporcionadas en su solicitud resulten incompletas, erróneas o insuficientes, o bien, de que no se acompañen los documentos necesarios para acreditar su identidad o la representación legal correspondiente, el Responsable le solicitará la corrección o subsanación de las deficiencias para poder dar trámite a la solicitud. Usted contará con 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento. En caso contrario, la solicitud correspondiente se tendrá por no presentada.

El uso de medios electrónicos para el ejercicio de los Derechos ARCO autoriza al Responsable para dar respuesta a la solicitud correspondiente a través del mismo medio, salvo que usted indique otro medio de contacto en su solicitud, de forma clara y expresa.

El derecho de cancelación no es absoluto. Tome en cuenta que el Responsable debe conservar información para cumplir con diversas obligaciones legales y que, para hacerlo, puede compartir sus datos personales con otras entidades u organismos. En tales casos, es posible que el derecho de cancelación deba solicitarse ante la entidad que recibió sus datos personales.

6. Revocación del consentimiento

En algunos casos, usted puede revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales; sin embargo, esta revocación no puede tener efectos retroactivos; es decir, no puede afectar a situaciones, trámites o transferencias realizadas antes de la revocación de su consentimiento; así como tampoco en los casos en que dicha revocación suponga la imposibilidad de cumplir con obligaciones derivadas de una relación jurídica vigente entre usted y el Responsable, o suponga el incumplimiento de disposiciones generales de orden público que establezcan la obligación de mantener el tratamiento de sus datos personales durante determinado período.

Usted puede enviar un correo electrónico con la solicitud de revocación de consentimiento al Responsable Oficial de Privacidad al correo electrónico clientes@telgen.mx, siguiendo las instrucciones aplicables al ejercicio de los Derechos ARCO.

7. Limitaciones sobre el uso y divulgación de sus datos personales

Usted puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales dirigiendo la solicitud correspondiente al Responsable Oficial de Privacidad, siguiendo para tales efectos el procedimiento y las instrucciones aplicables al ejercicio de los Derechos ARCO.

El Responsable cuenta con medios y procedimientos para asegurar la inclusión de algunos de sus datos personales en listados de exclusión propios, para evitar que sus datos sean divulgados. En tales casos, el Responsable otorgará a los titulares que soliciten su registro la constancia de inscripción correspondiente.

8. Medios automáticos para recabar datos personales

El Responsable utiliza *cookies* para facilitar la navegación y comunicación a través del sitio *web* https://telgen.mx; Si usted navega a través de dicho sitio o envía información a través de éste, las *cookies* utilizadas por el Responsable le permitirán recopilar, analizar y conservar información relacionada con sus hábitos de navegación y uso de dichos canales de comunicación, a través de dichos medios electrónicos que permiten recabar esta información de forma automática, en el momento mismo en que el usuario hace uso de nuestros servicios electrónicos.

Para obtener información más detallada acerca de las *cookies* y la forma en que puede deshabilitarlas en función de su navegador y sistema operativo, recomendamos visitar el sitio www.allaboutcookies.org. Si desactiva las *cookies*, es posible que usted no pueda usar determinadas partes del sitio *web* https://telgen.mx.

9. Modificaciones al Aviso de Privacidad

El Responsable se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de actualizar, cambiar, modificar, agregar, extender o eliminar en cualquier momento alguna de las partes del

presente Aviso de Privacidad. Tales casos se mostrarán en el Aviso de Privacidad que puede ser consultado en la siguiente liga electrónica: https://telgen.mx con la finalidad de que conozca los cambios y modificaciones a este Aviso de Privacidad.

Fecha de última actualización:

06/ 02 / 2026