

AVISO DE PRIVACIDAD "Filas de Espera"

Quiénes somos y cómo encontrarnos

En cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento (la "Ley"), AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. y AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. (en lo subsecuente ambas identificadas ya sea de manera conjunta o separadamente como AT&T México), con domicilio para oír y recibir documentos y notificaciones en Río Lerma no. 232, Torre Diana, Piso 20, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06500; como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales que recaba, pone a tu disposición el presente Aviso de Privacidad (el "Aviso de Privacidad"). El Tratamiento de tus Datos Personales, se llevará a cabo de conformidad con los siguientes términos.

Definiciones

Aplicación Móvil: Aplicación de software que se ejecuta en smartphones, tabletas u otros equipos o dispositivos electrónicos, que permite a los Titulares tener acceso a una variedad de servicios e información.

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

Cookies: Archivos de datos que los sitios web colocan en tu equipo o dispositivo electrónico para reconocerlo cuando regrese a ese sitio. Las Cookies se crean para realizar un seguimiento de tus movimientos dentro del sitio, te ayudan a continuar donde lo dejaste, recordar tu nombre de usuario registrado y preferencias, personalizar el contenido del sitio, y entregarte mercadotecnia dirigida.

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

Disociación: El procedimiento mediante el cual los Datos Personales no pueden asociarse al Titular ni permitir, por su estructura, contenido o grado de desagregación, la identificación del mismo.

Encargado: La persona física o moral distinta del Responsable que, sola o conjuntamente con otras, trate Datos Personales por cuenta de AT&T México.

Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout): Lista integrada por los Titulares que no otorgaron su Consentimiento para el Tratamiento de sus Datos Personales para fines de mercadotecnia y publicidad, así como los titulares que han manifestado su negativa para el tratamiento de sus datos personales con estas finalidades.

Prepago: Tipo de contratación mediante la cual el suscriptor paga los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a través de recargas.

Postpago: Tipo de contratación mediante la cual el suscriptor paga los servicios de telecomunicaciones a través de una renta periódica fija y, en su caso, consumos excedentes. Adicionalmente, podría exigir un plazo mínimo.

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 AT&T México.

Titular: Aquella persona física o moral respecto de la cual, AT&T México, le recabe Datos Personales con motivo de la adquisición o utilización de los productos o servicios, así como la utilización de los sitios web o uso de las aplicaciones móviles de AT&T México.

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.

Transferencia: Toda comunicación de Datos Personales realizada a persona distinta de AT&T México, o Encargado del Tratamiento.

¿Qué Datos Personales recabamos?

AT&T México, para cumplir con las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, recaba los siguientes Datos Personales:

- **Datos de Contacto:** Número de teléfono móvil.
- **Datos de Identificación:** Nombre Completo.

Tu Consentimiento al Aviso de Privacidad

AT&T México, pone a tu disposición el presente aviso de privacidad en el dispositivo de filas de espera, al momento de solicitar el turno para ser atendido por nuestro personal autorizado, así como en la siguiente liga www.att.com.mx. Este Aviso de Privacidad rige el uso de nuestros productos y servicios.

Tu consentimiento al presente Aviso de Privacidad se efectúa al momento que se recaben Datos Personales con el fin de solicitar informes sobre los servicios que ofrece AT&T México, contratar los servicios que presta AT&T México, y/o al momento de manifestar tu voluntad a través de los medios físicos y/o electrónicos y para el caso de Prepago al momento de activar o hacer uso de los servicios, por lo que reconoces que:

1. Se te ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad;
2. Otorgas tu Consentimiento expreso para el Tratamiento de tus Datos Personales, conforme al mismo.

Información sobre remisión y almacenamiento de datos

Tus Datos Personales serán almacenados en México o en un país distinto para su Tratamiento y para los fines descritos en el presente Aviso de Privacidad, lo cual, si éste fuera el caso, se llevará a cabo de conformidad con las leyes aplicables.

¿Qué hacemos con tus Datos Personales?

Finalidades primarias:

Los Datos Personales que recaba AT&T México serán utilizados para realizar el registro de Filas de Espera, cuando acudas a nuestros Centros de Atención, específicamente:

Para proporcionarte servicios de Atención al Cliente, ya sea por nuestros canales de ventas o distribuidores autorizados, incluyendo información de tu línea, facturación, planes tarifarios, presentación de equipos, registro y gestión de servicios ya sean técnicos, de valor agregado y/o contenido, así como el seguimiento de los servicios solicitados a AT&T México, el cual podrá realizarse a través de SMS y/o llamadas telefónicas

- Tus datos serán recabados al momento de registrarte en el dispositivo Filas de Espera, al momento de solicitar un turno y posteriormente al ser atendido por un ejecutivo en nuestros Centros de Atención o puntos de venta autorizados.

¿Cómo usamos tu videograbación y/o tu imagen personal?

Al acceder a las instalaciones de AT&T México, o a través del servicio de atención a clientes por videollamada, este material será utilizado para las siguientes finalidades:

- En caso de ser requerido, proporcionar video y audio a autoridades competentes, previo requerimiento legal fundado y motivado.
- Videollamadas de servicio.

¿Cómo recabamos tus Datos Personales?

Los Datos Personales que recaba AT&T México, serán obtenidos de manera presencial, personal, electrónica, o a través de nuestras empresas controladoras, filiales, subsidiarias y Encargados autorizados, a través de los siguientes mecanismos:

- Cuando acudes a nuestros Centros de Atención o puntos de venta autorizados y te registras en el sistema Filas de Espera, para solicitar un turno y pasar con un ejecutivo.
- Cuando acudes a nuestros centros de atención y puntos de venta autorizados.
- Por el registro de control de acceso a nuestras instalaciones.

Asimismo, AT&T México, hace de tu conocimiento que conforme al Título Octavo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y los Lineamientos de Colaboración en materia de Seguridad y Justicia, se encuentra obligada a registrar y conservar información relacionada con el uso de nuestros productos y servicios.

Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, y Oposición).

Conoce tus derechos ARCO. Tienes el derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de tus Datos Personales.

Cualquier Titular o su Representante Legal podrán ejercer sus Derechos ARCO, incluyendo el de revocar su Consentimiento para el Tratamiento de sus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros (siempre y cuando no existan derechos vigentes en favor de AT&T México, salvo las excepciones contempladas en la normativa vigente).

Para ello AT&T México, te ofrece la siguiente opción:

1. Ante la Oficina de Protección de Datos de AT&T México.

Para lo anterior, deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

Presentar un escrito libre o descarga la Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación del Consentimiento [aquí](#) (nombre del titular y domicilio, medio para comunicar la respuesta, documento que acredite la identidad del titular, descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer algún derecho ARCO y cualquier elemento que facilite su localización) y enviarla en formato digital vía correo electrónico a la siguiente dirección: mex.legal.protecciondatos@mx.att.com

Una vez que dicha Solicitud sea recibida por la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México, se te comunicará sobre la procedencia o improcedencia de tu Solicitud en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió tu Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación del Consentimiento. En caso de que tu Solicitud

resulte procedente, AT&T México, tendrá un plazo de 15 (quince) días hábiles adicionales para hacerla efectiva. Cuando así lo justifiquen las circunstancias, los plazos anteriores podrán ser ampliados por una sola ocasión por un período igual.

En el caso de que la información proporcionada en la Solicitud sea insuficiente o errónea para ser atendida, AT&T México, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud, podrá solicitarte que aportes información o documentación adicional para acreditar tu Solicitud y contarás con 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que hayas sido notificado. De no dar respuesta en dicho plazo, la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México, podrá negar al solicitante el ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO o la Revocación del Consentimiento, por no acreditar la titularidad de los Datos Personales, o por cualquier otra circunstancia de Ley.

Revocación del Consentimiento

Tienes el derecho de revocar tu Consentimiento en cualquier momento sin que tenga efectos retroactivos. Para realizarlo deberás seguir el procedimiento establecido para el ejercicio de Derechos ARCO en el presente Aviso de Privacidad.

Cómo limitar el uso de los Datos Personales a través del Registro Público para Evitar Publicidad de PROFECO (REPEP) y a través de la Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout) de AT&T México.

Con el objeto de que puedas limitar el uso y divulgación de tus Datos Personales, te exponemos los siguientes medios para realizarlo: Tu inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con la finalidad de que tus Datos Personales, no sean utilizados para recibir publicidad y mercadotecnia, o a través de tu solicitud de inclusión en la Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout) de AT&T México, para realizar esta solicitud deberás seguir el procedimiento establecido para el ejercicio de Derechos ARCO en el presente Aviso de Privacidad.

¿Cómo contactar a la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México?

Si tienes alguna duda de cómo AT&T México le da Tratamiento y protege tus Datos Personales y/o tus Datos Personales Financieros, o si tienes alguna solicitud adicional, ponte en contacto con la Oficina de Protección de Datos Personales de AT&T México, a la dirección electrónica mex.legal.protecciondatos@mx.att.com

¿Cómo puedes conocer los cambios en este Aviso de Privacidad?

El presente Aviso de Privacidad puede ser modificado, cambiado o actualizado derivado a nuevos requerimientos legales, o de nuestras propias necesidades por los productos y servicios que te ofrecemos, para cumplir con las mejores prácticas, cambios de tecnología y por cualquier cambio en nuestro modelo de negocio.

En este sentido, te notificamos que el procedimiento por el cual AT&T México, comunicará cambios en el presente Aviso de Privacidad, será a través del dispositivo de filas de espera y en su página www.att.com.mx

Fecha de actualización 14 de febrero de 2023.