



# Aviso de privacidad

Fecha de actualización: 28 de noviembre de 2016  
AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE AT&T MÉXICO

## ¿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 en Río Lerma no. 232, Torre Diana, Piso 20, Colonia Cuauhtémoc, Delegación 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 Integral (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 móviles, que permite a los Usuarios tener acceso a una variedad de servicios e información.

**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 AT&T México a partir de un Bloqueo de los mismos y su posterior supresión.

**Cliente:** Es toda persona que adquiera o utilice los productos o servicios de AT&T México. Cuando un Cliente adquiere productos o servicios para que los use una persona distinta, como en el caso de una cuenta familiar, ésta otra persona en el plan también será considerada un Cliente para efectos del presente Aviso de Privacidad Integral.

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

**Cookies:** Pequeños archivos de datos que los sitios web colocan en tu 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.

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

**Datos Personales Sensibles:** 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, preferencia sexual.

**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 jurídica que, sola o conjuntamente con otras, trate Datos Personales por cuenta de AT&T México.

**Fuente de Acceso Público:** Aquellas bases de datos cuya consulta puede ser realizada por cualquier persona, sin más requisito que, en su caso, el pago de una contraprestación.

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

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

**Remisión:** La comunicación de Datos Personales entre AT&T México y el Encargado, dentro o fuera del territorio Mexicano.

**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.



# Aviso de privacidad

**Servicios Basados en Localización (LBS):** Son aplicaciones o servicios que utilizan la localización del dispositivo móvil.

**Tercero:** La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del Titular o de AT&T México.

**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.

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

**Usuario:** Cualquier persona que visita los sitios web o usa las aplicaciones móviles de AT&T México.

**Web Beacons:** Pequeñas imágenes gráficas en una página web o en un correo electrónico. Se pueden utilizar como registro de las páginas y los anuncios que los Usuarios acceden, o para el seguimiento de una campaña de mercadeo.

## ¿Cuáles Datos Personales recabamos?

AT&T México podrá recabar los siguientes Datos Personales:

- Datos de Identificación: Nombre, firma autógrafa, datos de identificación oficial, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), lugar y fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, fotografía, imagen y voz.
- Datos de Contacto: Domicilio, correo electrónico, teléfono fijo y teléfono celular.
- Datos Personales de Referencia: Información de personas conocidas y autorizadas previamente por ti.
- Datos de Ubicación: Información que permite identificar la ubicación del dispositivo móvil a través de geolocalización, WiFi, iBeacon y a través de referencia y triangulación de radiobases.
- Datos de la Red: Información sobre el rendimiento y el uso de la red, y la información sobre la navegación por Internet y Aplicaciones Móviles.

## ¿Cuáles Datos Personales Financieros obtenemos?

Te informamos que para cumplir con las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, serán recabados y tratados los siguientes Datos Personales Financieros:

- Datos de tarjeta de crédito: Nombre del Titular, número de tarjeta, el código de seguridad de la tarjeta (CVV), fecha de vencimiento y domicilio donde se recibe el estado de cuenta.
- Historial Crediticio: Obtenido a través de consulta a Sociedades de Información Crediticia, personas morales con las que AT&T México celebre contrato de prestación de servicios con cláusulas y medidas de protección de Datos Personales.

## Tu Consentimiento al Aviso de Privacidad

AT&T México pone a tu disposición en sus recepciones de atención al público, así como en su página web [att.com.mx](http://att.com.mx), el presente Aviso de Privacidad. Este Aviso de Privacidad rige tu uso de nuestros productos y servicios.

Aunado a lo anterior, al momento de contratar los servicios que presta AT&T México, reconoces que:

1. Se te ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad.
2. Entiendes y estás de acuerdo con los términos establecidos en éste Aviso de Privacidad.
3. Otorgas tu Consentimiento para el Tratamiento de tus Datos Personales conforme al mismo.

Si AT&T México requiere tratar tus Datos Personales Financieros, recabará tu Consentimiento expreso mediante la celebración del Contrato de Servicios correspondiente (el "Contrato"), ya sea de forma impresa o por medios electrónicos.

De acuerdo a la Ley, AT&T México no requiere tu Consentimiento para Remitir o Transferir tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros en los siguientes casos:

- Cuando esté previsto en una ley o tratado en los que México sea parte.
- Cuando la Transferencia o Remisión se realice hacia sus sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas de AT&T México, que operen bajo procesos y políticas de protección de Datos Personales similares a las de AT&T México.
- Cuando sea necesario por virtud del cumplimiento de un contrato celebrado o por celebrar en intereses del Titular por AT&T México.

# Aviso de privacidad

- Cuando sea necesario o legalmente exigido para salvaguardar el interés público, o para la procuración o administración de justicia.
- Cuando sea preciso para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Cuando sea preciso para el mantenimiento o cumplimiento de la relación jurídica entre el Titular y AT&T México.
- Cuando los Datos Personales se sometan a un procedimiento previo de disociación;
- Los datos figuren en fuentes de acceso público.
- Exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes.
- Sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, mientras el titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones jurídicas aplicables y que dicho tratamiento de datos se realice por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente.
- Se dicte resolución de autoridad competente.

Podrás solicitar el ejercicio de tus Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (“Derechos ARCO”), así como la Revocación de tu Consentimiento de Conformidad con los términos descritos en la Sección denominada, “Cómo Solicitar a AT&T México el Ejercicio de Tus Derechos ARCO y Cómo Revocar Tu Consentimiento Para el Tratamiento de Tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros”, del presente Aviso de Privacidad.

Las compañías controladoras, subsidiarias o afiliadas de AT&T México tienen sus propios avisos de privacidad. Los avisos de privacidad de estas compañías rigen tu uso de sus productos y servicios. El Aviso de Privacidad de AT&T México no se aplica.

## Información Adicional Sobre Remisiones y Transferencias

Tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros podrán remitirse, transferirse o almacenarse en México o en un país distinto para el Tratamiento para los fines descritos a continuación, lo cual si éste fuera el caso, se llevará a cabo de conformidad con todas las leyes aplicables.

## ¿Qué hacemos con Tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros?

Finalidades Primarias: Los Datos Personales y/o Datos Personales Financieros que recaba AT&T México, 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, ya sea por nuestros canales de ventas o distribuidores autorizados, incluyendo la facturación, presentación de equipos y planes, registro y gestión de servicios ya sean técnicos, de valor agregado y/o contenido.
- 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 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 nuestras redes y servicios.
- Para prevenir el uso indebido de tu línea o equipo, así como para prevenir conductas ilícitas.
- Para cumplir con las obligaciones que las leyes aplicables imponen a AT&T México y sus compañías controladoras, subsidiarias y afiliadas dentro y fuera del país.

Finalidades Secundarias: Al proporcionar tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros, autorizas a AT&T México a tratarlos directamente o a través de su controladora, filiales, subsidiarias, Encargados o Terceros, para fines mercadotécnicos, estadísticos, promocionales, publicitarios, informativos o de prospección, para actividades de cobranza, encuestas de calidad, estudios demográficos, reportes internos, reportes externos de marketing y analítica.

## ¿Cómo usamos videograbación y tu imagen personal?

Al ingresar a cualquiera de las instalaciones de AT&T México, otorgas tu Consentimiento implícito para ser video grabado por nuestras cámaras de seguridad. Las imágenes que sean captadas por las cámaras serán utilizadas para las siguientes finalidades:

- Monitorear a las personas que nos visitan.
- Salvaguardar los bienes propiedad de AT&T México.
- Proporcionar video y audio a autoridades competentes, previo requerimiento legal fundado y motivado.
- Proporcionarte servicios de Atención al Cliente.

# Aviso de privacidad

## ¿Cómo recabamos tus Datos Personales y Datos Personales Financieros?

Los Datos Personales y/o Datos Personales Financieros que recaba AT&T México podrán ser obtenidos de manera personal, electrónica, a través de Fuentes de Acceso Público, o a través de nuestras empresas controladoras, filiales, subsidiarias y Encargados autorizados, a través de los siguientes mecanismos:

- Cuando solicitas nuestros servicios a través de nuestros agentes de ventas, o cuando ellos te los ofrecen.
- Cuando acudes a nuestros Centros de Atención y Puntos de Venta Autorizados.
- A través del intercambio de correos electrónicos o llamadas con personal de AT&T México.
- Cuando nos solicitas una actualización o modificación a tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros previamente registrados.
- Cuando visitas sitios web, y redes sociales de AT&T México.
- Por el registro de control de acceso a nuestras instalaciones.
- A través de Encargados y Terceros.
- A través de Clientes que proporcionan tus Datos Personales como información de contacto.
- Cuando accedes a través de tu dispositivo móvil a cualquier sitio web o a cualquier aplicación, podemos recabar la identificación única del dispositivo móvil, la dirección IP, la información del sistema operativo del dispositivo móvil, el operador de telefonía móvil y los datos de tu ubicación. Así mismo podemos recolectar información de preferencias o intereses de los Usuarios al acceder en nuestros sitios web y Aplicaciones Móviles.
- A través de la tecnología Cookies, las cuales recopilan información con el fin de personalizar los anuncios que aparecen en nuestros sitios y en sitios propiedad de otras compañías.
- Así mismo, a través de la tecnología denominada Web Beacons, podemos recabar un registro de las páginas y los anuncios que accedes, o manejar el seguimiento de una campaña de mercadeo.
- Servicios Basados en Localización (LBS) serán utilizados para obtener la localización del dispositivo móvil, necesario para la operación de las aplicaciones que tú vayas descargando. Por lo tanto es posible, que otras compañías ajenas a AT&T México, puedan localizar tu dispositivo móvil, como el fabricante del dispositivo móvil o del sistema operativo.
- Cuando se solicita una consulta de historial crediticio ante sociedades de información crediticia, y
- Al momento de realizar una consulta ante cualquier Fuente de Acceso Público.

Te informamos que otras compañías ajenas a AT&T México, pueden tener acceso a tu dispositivo, como las Aplicaciones Móviles que descargas, éstas pueden recolectar información y/o localizar tu dispositivo. Por ello, AT&T México te recomienda que revises los avisos de privacidad y los términos y condiciones de éstas compañías.

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

## ¿Con quién compartimos tus Datos Personales y Datos Personales Financieros?

Te informamos que tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros podrán ser compartidos dentro y fuera del país, sin tu Consentimiento expreso de acuerdo a la Ley, con las siguientes personas morales, organizaciones o autoridades con las finalidades previamente descritas en este Aviso de Privacidad:

- Empresas Controladoras, Filiales y Subsidiarias de AT&T México mismas que operan bajo procesos y políticas de privacidad similares.
- Encargados, a través de la celebración de contratos con cláusulas de protección de datos y confidencialidad de la información.
- Terceros, a través de la celebración de contratos con cláusulas de protección de datos y confidencialidad de la información.
- Autoridades gubernamentales, en caso de ser debidamente solicitados a AT&T México y sus compañías controladoras, subsidiarias o afiliadas, de conformidad con la legislación aplicable.

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

Conoce tus derechos ARCO. Tienes el derecho a:

**Acceso:** Es tu derecho a conocer cuales Datos Personales y/o Datos Personales Financieros obran en nuestras bases de datos y para qué fin son tratados por AT&T México, sus empresas Controladoras, Afiliados, y Subsidiarias, Encargados y Terceros.

**Rectificación:** Es tu derecho poder solicitar la corrección de tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros, en caso de que estén desactualizados, sean inexactos o incompletos.

**Cancelación:** Es tu derecho para que los mismos sean eliminados de nuestros registros o bases de datos cuando consideres que no están siendo utilizados adecuadamente, siempre y cuando no exista una obligación vigente con AT&T México.

**Oposición:** Puedes oponerte al uso de tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros para fines específicos.

# Aviso de privacidad

## ¿Qué es la Revocación del Consentimiento?

Tienes el derecho de revocar tu Consentimiento para fines mercadotécnicos, publicidad, promocionales, informativos o de prospección y reportes externos de marketing y analítica. Toma en cuenta por favor que la revocación de tu Consentimiento no puede tener efectos retroactivos.

## ¿Cómo solicitar a AT&T México el Ejercicio de tus Derechos ARCO y cómo Revocar tu Consentimiento para el Tratamiento de tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros?

Cualquier Titular o su Representante Legal podrán ejercer sus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición). Así mismo podrá ejercer su derecho a revocar el Consentimiento para el Tratamiento de tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros (siempre y cuando no existan derechos vigentes en favor de AT&T México o una disposición legal que lo impida).

Para ello AT&T México te ofrece tres sencillas opciones:

1. Acudir a nuestros Centros de Atención (no un Punto de Venta Autorizado) para ser atendido por uno de nuestros ejecutivos.
2. Llamar a nuestro departamento de Atención a Clientes, las 24 horas los 365 días del año, a los siguientes teléfonos:  
Desde tu móvil: \*611 sin costo.  
Interior de la República: 01-800-200-9333 ó 01-800-333-0611.
3. Con la Oficina de Protección de Datos de AT&T México, para ello deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

Descarga tu Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación del Consentimiento, completarla y enviarla en formato digital con firma autógrafa del Titular vía correo electrónico a la siguiente dirección: [mex.legal.protecciondatos@mx.att.com](mailto:mex.legal.protecciondatos@mx.att.com) proporcionando tu número de cuenta en caso de contar con esta, y adjuntando la documentación que acredite tu identidad como Titular de los Datos Personales y/o Datos Personales Financieros (copia simple en formato electrónico de tu credencial de elector, pasaporte vigente, cédula profesional, documento de identificación migratoria en caso de personas extranjeras) o, en su caso, acreditar la representación legal del Titular con copia simple en formato electrónico de la carta poder que deberá contar con firma autógrafa del Titular y el Representante Legal, adjuntando copias simples de sus identificaciones oficiales.

El medio por el cual AT&T México te comunicará la respuesta de tu Solicitud de Ejercicio de Derechos ARCO o Revocación de Consentimiento, será la dirección del correo electrónico por medio de la cual enviaste inicialmente tu Solicitud.

Si no cuentas con correo electrónico, favor de enviarnos tu Solicitud vía correo postal, al domicilio ubicado en:

Río Lerma no. 232, Torre Diana, Piso 20, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06500.

Por favor indícanos el domicilio al que se te deba de enviar la contestación vía correo postal o por servicio de mensajería express.

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.

En caso de que el Titular atienda el requerimiento de información, el plazo para que AT&T México dé respuesta a la Solicitud, empezará a correr al día siguiente hábil de que el Titular haya atendido el requerimiento.

## ¿Cómo puedes administrar Cookies?

La mayoría de los navegadores te permiten borrar, desactivar y elegir qué Cookies se pueden colocar en tu dispositivo electrónico. Si deseas más información sobre el control de Cookies, visita el sitio de tu navegador.

A continuación podrás encontrar las ligas electrónicas correspondientes a algunos de los navegadores más utilizados de Internet, en donde podrás administrar y deshabilitar el uso de las tecnologías Cookies:

# Aviso de privacidad

- a) Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es=-49>
- b) Mozilla: <https://support.mozilla.org/es/kb/cookies-informacion-que-los-sitios-web-guardan-en>
- c) Microsoft: <http://windows.microsoft.com/es-es/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11>
- d) Safari: [https://support.apple.com/kb/PH21411?viewlocale=es\\_MX&locale=en\\_US](https://support.apple.com/kb/PH21411?viewlocale=es_MX&locale=en_US)

## **¿Cómo limitar el uso de los Datos Personales y/o Datos Personales Financieros a través del Registro Público para evitar publicidad de PROFECO (REPEP)?**

Como Titular, tienes derecho a limitar el uso de tus Datos Personales y/o Datos Personales Financieros. Para ello, AT&T México te informa que podrás inscribirte en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con la finalidad de que tus Datos Personales, no sean utilizados para recibir publicidad y marketing. Para mayor información sobre éste registro, puedes consultar el portal de Internet del REPEP de PROFECO ingresando a [www.repep.profeco.gob.mx](http://www.repep.profeco.gob.mx), o bien acudir personalmente a PROFECO.

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

Si tienes alguna pregunta o inquietud acerca 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](mailto: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 de la publicación en su página web [att.com.mx](http://att.com.mx), ingresando para ello a su liga electrónica identificada como "Aviso de Privacidad" [att.com/legales/privacidad.htm](http://att.com/legales/privacidad.htm), por lo que se te recomienda visitar de manera continua dicha página y liga electrónica.