

Aviso de Privacidad

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.

1. Identidad y domicilio NETWEY

Islim Telco, S.A.P.I. de C.V., en adelante “Netwey” con domicilio en Av. Santa Fe 495, Piso 18, Col. Lomas de Santa Fe, Cuajimalpa, 05348, Ciudad de México, es responsable del tratamiento de los datos personales.

2. Datos que recabaremos

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

- a. Datos de identificación, que incluyen de manera enunciativa más no limitativa los siguientes:
 - i. Datos necesarios para personas físicas:
 - Nombre y apellidos.
 - Sexo.
 - Fecha y lugar de nacimiento.
 - INE (identificación oficial).
 - CURP.
 - RFC.
 - Correo electrónico.

- Número de teléfono asociado.
 - Domicilio.
 - Información de facturación y medios de pago.
 - Información de tarjeta de crédito o débito. Estos datos son resguardados y tratados de acuerdo al Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI DSS, por el proveedor certificado de la plataforma de pagos electrónicos.
 - Folio único de la vinculación o desvinculación de su línea telefónica móvil
- ii. En adición a los datos de identificación señalados en el inciso a., NETWEY recabará los siguientes datos de los representantes legales de personas morales:
- Documento que contenga la razón social y el RFC de la persona moral.
 - Identificación oficial vigente de la persona representante legal.
 - Documento que acredite la personalidad como representante legal.
- iii. En adición a los datos de identificación señalados en el inciso a., NETWEY recabará los siguientes datos de los representantes legales de un ente público:
- Identificación oficial vigente de la persona servidora pública facultada.
 - Documento que contenga la razón social y RFC del ente público.
 - Nombramiento de la persona servidora pública.
 - Documento en el que consten las atribuciones o representación legal del ente público.
- b. Datos biométricos.**
- c. Validación de identidad.**
- d. Datos sensibles.**
- e. Información sobre el uso de mecanismos en medios para recabar datos de manera automática (Cookies).**
- f. Datos personales de menores de edad e incapaces.** NETWEY 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.

NETWEY 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 y preferencia sexual.

Los Datos Personales que Netwey recaba del Titular estarán protegidos a través de la implementación de medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas que permiten proteger dichos Datos Personales contra cualquier daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado por el Titular.

3. Para qué fines utilizaremos sus datos personales

Los datos personales que recabamos de usted como Titular de los mismos, los utilizaremos para las siguientes finalidades:

a. Finalidades primarias (necesarias para el servicio solicitado):

Los siguientes datos son necesarios para cumplir con estas finalidades:

- i. Llevar a cabo las consultas, altas y bajas de líneas telefónicas móviles vinculadas a un titular conforme a los lineamientos establecidos por la ley.
- ii. Identificar y autenticar su identidad, en cumplimiento con lo establecido por la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normativa aplicable.
- iii. Verificar la información proporcionada.
- iv. 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.
- v. Informar a los titulares de datos personales sobre los servicios comercializados por NETWEY, cuando aquéllos así lo soliciten. La información proporcionada podrá incluir modalidades y precios de nuestros servicios para su contratación *online* o de forma personal.
- vi. Estadística y registro histórico de usuarios.
- vii. Monitoreo del servicio de telecomunicaciones, análisis de calidad, uso y mejoras del servicio.
- viii. Datos de ubicación del dispositivo, datos de red y tráfico.
- ix. Facilitar la contratación y prestación de servicios de telecomunicaciones.

- x. Envío de tarjetas SIM (*Subscriber Identity Module*) al domicilio del titular o de clientes NETWEY.
- xi. Facturación de servicios.
- xii. Gestión de portabilidad.
- xiii. Atención a quejas y su seguimiento a través de medios electrónicos.
- xiv. Gestión y procesamiento electrónico de pagos.
- xv. Gestión, control y administración contable, administrativa y fiscal de clientes.
- xvi. Creación, integración, análisis, actualización y conservación de su expediente.
- xvii. Gestión de alta y baja de usuarios.
- xviii. Proporcionar los comprobantes de operaciones y estados de cuenta correspondientes a los titulares.
- xix. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el titular.
- xx. Cumplimiento con la NOM 184 en puntos de venta y atención al cliente.
- xxi. Cumplimiento normativo en general.
- xxii. Seguridad de redes y servicios de comunicación electrónica.
- xxiii. Cooperación con autoridades judiciales.

b. Finalidades secundarias (opcionales):

Los siguientes datos son tratados para finalidades que son opcionales y no afectan la prestación de los servicios de telecomunicaciones, pero nos permiten brindarle una mejor atención, e incrementar la calidad y oferta de los servicios que le proporcionamos:

- i. Creación de perfiles de consumo, promedios de gastos, participación en programas de lealtad o incentivos.
- ii. 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.
- iii. Facilitar el pago de bienes, productos, servicios y adeudos de cualquiera de las empresas de nuestro grupo corporativo.
- iv. Evaluar la calidad del servicio que le brindamos.
- v. Realizar actividades promocionales, publicitarias, mercadotécnicas y de

prospección comercial.

- vi. Generar perfiles para los efectos señalados en el punto inmediato anterior.
- vii. Realizar encuestas sobre comunicación, experiencia de compra sobre nuestros servicios y productos.
- viii. Realizar estudios internos como parte de nuestros procesos de desarrollo de nuevos productos y servicios del grupo económico.
- ix. Publicidad, promociones y actividades comerciales.
- x. Mercadotecnia y generación de perfiles de consumo.
- xi. Segmentación de audiencias para terceros, socios o empresas del grupo.
- xii. Contratación de servicios y productos (proveedores).
- xiii. Envío de información sobre productos o servicios de Netwey o terceros.
- xiv. Técnicas de análisis masivo de datos para perfilamiento y segmentación.

Si usted no desea que sus datos sean utilizados para estas finalidades secundarias, puede manifestarlo desde ahora escribiendo a: privacidad.datos@netwey.com.mx.

4. Tratamientos automatizados, decisiones algorítmicas e inteligencia artificial

Con fundamento en el artículo 20 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados vigente, Netwey podrá utilizar tecnologías automatizadas, incluyendo algoritmos, perfilamiento o inteligencia artificial, para fines estadísticos, comerciales o de personalización de servicios. En ningún caso se tomarán decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados que produzcan efectos jurídicos o significativos sobre el titular sin intervención humana.

Usted podrá solicitar intervención humana en dichos procesos, expresar su punto de vista o impugnar la decisión mediante solicitud al correo: privacidad.datos@netwey.com.mx.

5. Portabilidad de los datos personales

Usted tiene derecho a solicitar la portabilidad de sus datos personales en un formato estructurado, comúnmente utilizado y de lectura mecánica, y a que se transmitan directamente a otro responsable, cuando sea técnicamente posible.

La solicitud podrá realizarse en el mismo procedimiento que los derechos ARCO, descrito más adelante.

6. Transferencia de datos personales

Netwey podrá transferir sus datos a las siguientes entidades, sin que legalmente se requiera su consentimiento en términos del artículo 36 de la LFPDPPP:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Registro Nacional de Población e Instituto Nacional Electoral, con la finalidad de verificar la información proporcionada por usted.
- d. Entidades financieras o empresas comerciales, nacionales o extranjeras, con la finalidad de procesar solicitudes de domiciliación y transferencia de recursos.
- e. Autoridades a las que debamos hacerlo en virtud de una ley o de un mandato legalmente fundado y motivado.
- f. 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.
- g. La transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte.
- h. La transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre NETWEY y la persona titular.
- i. Terceros bajo relación contractual, solo para finalidades previstas en este Aviso.

Para otras transferencias, se requerirá su consentimiento expreso, salvo en los casos que la ley permita la excepción.

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

- a. Los Derechos ARCO se refieren a los derechos de:
 - i. Acceso: derecho de conocer qué datos personales tratamos sobre usted, así

como información relativa a las condiciones y generalidades del tratamiento.

- ii. Rectificación: derecho de solicitar en todo momento, la rectificación de sus datos que resulten inexactos o incompletos.
- iii. Cancelación: derecho a que cese el tratamiento de sus datos personales, a partir de un bloqueo y su posterior supresión.
- iv. 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.

- b.** Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través de correo electrónico dirigido a privacidad.datos@netwey.com.mx o presencialmente en nuestras oficinas.

Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales, que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO, son los siguientes:

- Nombre del área responsable: Protección de Datos
- Domicilio: Av. Santa Fe 495, Piso 18, Col. Lomas de Santa Fe, Cuajimalpa, 05348, Ciudad de México.

- c.** 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. Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud como se describe en el siguiente párrafo.

- d.** Toda solicitud de ejercicio de derechos ARCO, deberá contener y acompañar lo siguiente:
- i. Señalar nombre del titular de los datos y su domicilio, u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
 - ii. Acompañar los documentos que permitan acreditar su identidad, o en su caso, la representación del titular de los datos.

- iii. Señalar una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que ejerce su derecho de revocación de consentimiento o alguno de los Derechos ARCO. Si se trata de rectificación de datos personales, deberá indicar las modificaciones a realizarse y aportar los documentos que sustenten su petición; y
 - iv. Señalar y/o acompañar cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
- e. NETWEY 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, NETWEY 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, NETWEY 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.
- f. El uso de medios electrónicos para el ejercicio de los Derechos ARCO autoriza a NETWEY 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.
- g. El derecho de cancelación no es absoluto. Tome en cuenta que NETWEY 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.

8. 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 NETWEY, 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 a través de correo electrónico dirigido a privacidad.datos@netwey.com.mx o presencialmente en nuestras oficinas, siguiendo las instrucciones aplicables al ejercicio de los Derechos ARCO.

9. 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 a privacidad.datos@netwey.com.mx, siguiendo para tales efectos el procedimiento y las instrucciones aplicables al ejercicio de los Derechos ARCO.

NETWEY 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, NETWEY otorgará a los titulares que soliciten su registro la constancia de inscripción correspondiente.

10. Medios automáticos para recabar datos personales

NETWEY podrá utilizar *cookies* para facilitar la navegación y comunicación a través del sitio *web* netwey.com.mx. Si usted navega a través de dicho sitio o envía información a través de éste, las *cookies* utilizadas por NETWEY 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* netwey.com.mx.

11. Limitación del uso o divulgación de sus datos

Puede enviar un correo a privacidad.datos@netwey.com.mx para limitar el uso de sus datos, así como inscribirse al Registro Público para Evitar Publicidad. Para mayor información, consulte el portal de internet de la PROFECO.

12. Cambios al aviso de privacidad

Nos reservamos el derecho de modificar este Aviso para cumplir con cambios legislativos, políticas internas o nuevos servicios. Le notificaremos a través del sitio web netwey.com.mx, correo electrónico o llamada telefónica.

Última actualización: 02/01/2026