



AVISO DE PRIVACIDAD

TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V., mejor conocida como **StarTV**, con domicilio en la calle Galileo No. 50, colonia Polanco IV, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11050, en la Ciudad de México, y con portal de internet: <http://startvmexico.com/>, es el responsable del uso y protección de tus datos personales –en adelante, el “**Responsable**–, y al respecto te informamos lo siguiente:

¿Para qué fines utilizaremos tus datos personales?

Los datos personales que recabamos de ti, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicitas:

- Formalización de la relación jurídica.
- Gestión de contrataciones: altas, bajas y renovaciones.
- Atención de reportes de fallas, quejas o reclamaciones.
- Gestión de tu cuenta, solicitudes de servicios y cambios en el contrato.
- Gestión de cobranza y emisión de facturación.
- Oferta de nuevos paquetes y/o planes aplicables a los servicios contratados, y modalidades de pago.

De manera adicional, utilizaremos tu información personal para las siguientes finalidades secundarias que **no son necesarias** para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarte una mejor atención:

- Investigaciones de mercado, encuestas de satisfacción o cualquier otra actividad con fines promocionales o de satisfacción por parte del Responsable.
- Actualización de la información proporcionada.
- Mercadotecnia o publicitaria.
- Prospección comercial.

En caso de que no desees que tus datos personales se utilicen para estos fines secundarios, indícala a continuación:

No consiento que mis datos personales se utilicen para los siguientes fines:



- [] Investigaciones de mercado, encuestas de satisfacción o cualquier otra actividad con fines promocionales o de satisfacción por parte del Responsable.
- [] Actualización de la información proporcionada.
- [] Mercadotecnia o publicitaria.
- [] Prospección comercial.

La negativa para el uso de tus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que te neguemos los servicios y productos que solicitas o contratas con nosotros.

El Responsable no recopila información personal de los usuarios excepto cuando éstos proporcionan voluntariamente dicha información al contratar o modificar los servicios, o bien, cuando se registran en el sitio web del Responsable, o envían correos electrónicos o cualquier otra comunicación al o a través del referido sitio.

¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Nombre
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Fecha de nacimiento
- Domicilio
- Teléfono particular
- Teléfono celular
- Correo electrónico
- Firma autógrafa
- Edad
- Número de tarjeta de crédito y/o débito
- Domicilio de instalación
- Datos fiscales

¿Con quién compartimos tu información personal y para qué fines?

Te informamos que tus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:



Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
Nuestros distribuidores autorizados	Para la contratación y/o activación de los servicios contratados, así como para atender las fallas, quejas, comentarios o sugerencias relacionadas con la prestación del servicio.	No
Tu banco	De ser el caso, para el cobro de los servicios contratados con tarjeta de crédito y/o débito.	No

Del mismo modo, y para el cumplimiento de su objeto social, el Responsable podrá compartir tu información personal con sus socios comerciales y con las empresas que forman parte del grupo corporativo al que éste pertenece, a efecto de dar cumplimiento a la relación jurídica que tenemos contigo.

El Responsable no transferirá a terceros tu información personal, salvo si tú das tu consentimiento previo cuando éste sea requerido legalmente. El Responsable se obliga a respetar en todo momento con el presente Aviso de Privacidad, así como a que sus socios comerciales lo cumplan.

El Responsable te garantiza que, de ser el caso, todos los contratos de prestación de servicios de terceros, que impliquen el manejo de tu información personal a nombre y por cuenta del Responsable, incluirán una cláusula de que éstos otorgan el nivel de protección de datos personales previsto en la normatividad aplicable.

¿Cómo puedes acceder, rectificar o cancelar tus datos personales, u oponerte a su uso?

Tú tienes derecho a conocer qué datos personales tuyos tenemos, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es tu derecho solicitar la corrección de tu información personal en caso que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación);



que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando consideres que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como a oponerte al uso de tus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, tú deberás presentar la solicitud respectiva a través de nuestro correo electrónico cis@stargroup.com.mx.

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de tus derechos ARCO, te informamos lo siguiente:

a) ¿A través de qué medios puede acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad éste último?

Con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes del titular. Tratándose del representante legal, además de la identificación oficial vigente, se requerirá copia del poder notarial correspondiente.

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

La que se señala en el Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales –en adelante, el "**Formulario**"–, que se encuentra a tu disposición en el sitio web <http://startvmexico.com/>.

c) ¿En cuántos días daremos respuesta a tu solicitud?

En un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se reciba la solicitud, a efecto de que si ésta resulta procedente, se haga efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

d) ¿Por qué medio te comunicaremos la respuesta a tu solicitud?

Vía electrónica en la dirección de correo que especifique el titular en el Formulario.

e) ¿En qué medios se pueden reproducir los datos personales que, en su caso, solicites?



En medios electrónicos.

f) Ponemos a tus órdenes los siguientes formularios o sistemas para facilitar el ejercicio de derechos ARCO:

Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales.

g) Para mayor información sobre el procedimiento, ponemos a disposición:

El correo electrónico cis@stargroup.com.mx, y el número telefónico 01 800 700 STAR (7827).

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:

a) Nombre de la persona o departamento de datos personales: Lic. María Alejandra Aguirre Barragán.

b) Domicilio: Calle Galileo No. 50, colonia Polanco IV, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11050, en la Ciudad de México.

c) Correo electrónico: aaquirre@stargroup.com.mx.

d) Número telefónico: +52 (55) 41 72 13 72

Tú puedes revocar tu consentimiento para el uso de tus datos personales

Tú puedes revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de tus datos personales; sin embargo, es importante que tengas en cuenta que no en todos los casos podremos atender tu solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que, por alguna obligación legal, requiramos seguir tratando tus datos personales.

Asimismo, tú deberás considerar que, para ciertos fines, la revocación de tu consentimiento implicará que no te podamos seguir prestando el servicio que nos solicitaste o la conclusión de tu relación con nosotros.



Para revocar tu consentimiento deberás presentar tu solicitud a través del correo electrónico cis@stargroup.com.mx.

Con relación al procedimiento y requisitos para la revocación de tu consentimiento, te informamos lo siguiente:

a) ¿A través de qué medios puede acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad éste último?

Con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes del titular. Tratándose del representante legal, además de la identificación oficial se requerirá copia del poder notarial correspondiente.

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

La que se señala en el Formulario Único para Ejercicio de Derechos ARCO, Revocación del Consentimiento y/o Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales –en adelante, el "**Formulario**"–, que se encuentra a su disposición en el sitio web <http://startvmexico.com/>.

c) ¿En cuántos días le daremos respuesta a tu solicitud?

En un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se reciba la solicitud, a efecto de que si ésta resulta procedente, se haga efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

d) ¿Por qué medio te comunicaremos la respuesta a tu solicitud?

Vía electrónica en la dirección de correo que especifique el titular en el Formulario.

e) Para mayor información sobre el procedimiento, ponemos a disposición los siguientes medios:

El correo electrónico cis@stargroup.com.mx y el número telefónico 01 800 700 78 27.

¿Cómo puedes limitar el uso o divulgación de tu información personal?



Con objeto de que tú puedas limitar el uso y divulgación de tu información personal, se cuenta con un servidor seguro bajo los protocolos D-DOS y Pasarela, de tal manera que la información que nos envías se transmitirá encriptada para asegurar su protección. Cabe destacar que, ninguna transmisión por Internet puede garantizar la total seguridad de tus datos, por lo tanto, aun y cuando tomemos las medidas pertinentes y adecuadas para proteger tu información personal, no se puede asegurar ni garantizar la seguridad de la transmisión de ninguna información. Una vez recibidos los datos, se hará todo lo posible por salvaguardar la información en nuestro servidor.

Asimismo, tú te podrás inscribir a los siguientes registros, en caso de que no desees obtener publicidad de nuestra parte: Registro Público para Evitar Publicidad, para mayor información consulte el portal de internet de la PROFECO.

El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de internet

Te informamos que, en nuestra página de internet utilizamos *cookies*, *web beacons* u otras tecnologías, a través de las cuales es posible monitorear tu comportamiento como usuario de internet, así como brindarte un mejor servicio y experiencia al navegar en nuestra página.

Los datos personales que recabamos a través de estas tecnologías los utilizaremos para los siguientes fines:

- Determinar las preferencias del usuario con base en los sitios que visita.
- Recordar al servidor de internet algunos datos sobre el usuario: sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, y nombre y contraseña

Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes:

- Identificadores, nombre de usuario y contraseñas de una sesión.
- Tipo de navegador del usuario.
- Páginas web visitadas por un usuario.
- Búsquedas realizadas por un usuario.
- Listas y hábitos de consumo en páginas de compras.

Estas tecnologías podrán deshabilitarse siguiendo los siguientes pasos:



Dado que las cookies no son necesarias para el uso de nuestro sitio web <http://startvmexico.com/>, puedes bloquearlas o deshabilitarlas activando la configuración de tu navegador que te permitirá rechazar la instalación de todas las cookies o de algunas de éstas.

En la práctica, la mayoría de los navegadores permiten advertir la presencia de cookies o rechazarlas automáticamente. Si las rechazas podrás seguir usando nuestro sitio web <http://startvmexico.com/>, aunque el uso de algunos de sus servicios podrá ser limitado y, por tanto, tu experiencia en nuestro sitio web menos satisfactoria.

A continuación, te indicamos los links de los principales navegadores y dispositivos para que dispongas de toda la información para consultar cómo gestionar las *cookies* en tu navegador:

a) Internet Explorer

- <https://support.microsoft.com/es-es/help/278835/how-to-delete-cookie-files-in-internet-explorer>.
- <https://support.microsoft.com/es-es/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>.
- <https://support.microsoft.com/es-mx/help/17479/windows-internet-explorer-11-change-security-privacy-settings>.

b) Safari

- <https://www.apple.com/mx/safari/>
- <https://support.apple.com/es-mx/guide/safari/sfri11471/mac>.

c) Chrome

- <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es>.
- <https://support.google.com/chrome/answer/114836?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es>.

d) Firefox

- <https://support.mozilla.org/es/kb/Borrar%20cookies>.
- <https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-sitios-web-rastrear-preferencias>.



- <https://support.mozilla.org/es/products/firefox/privacy-and-security>

e) Opera

- <https://www.allaboutcookies.org/es/administrar-las-cookies/opera.html>.
- <https://www.opera.com/es-419/computer/features/secure>.

f) Android

- <https://support.google.com/android/?hl=es-419#topic=7313011>

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

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerte informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad, a través del sitio web: <http://startvmexico.com/>.

El procedimiento mediante el cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad será a través del sitio web <http://startvmexico.com/>, así como con carteles en las sucursales.

Tú consentimiento para el tratamiento de tus datos personales

Tú aceptas que has leído los términos expuestos en este Aviso de Privacidad, por lo cual consientes que tus datos personales sean tratados de conformidad con los términos y condiciones antes informados.

Si tú no estás de acuerdo con los términos antes expuestos deberás abstenerse de proporcionarnos tus datos personales.

Última actualización: 15/07/2019