

Aviso de Privacidad

Grupo W Com, S.A. de C.V., mejor conocida como StarTV, con domicilio en la calle Galileo No. 50, colonia Polanco IV Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11050, en la Ciudad de México, México, y con portal de internet <http://startvmexico.com/>, es responsable del tratamiento de tus datos personales, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables.

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, Grupo W Com, S.A. de C.V. será denominada StarTV.

Finalidades del tratamiento de los datos personales

StarTV recaba y trata tus datos personales para las finalidades que se describen en el presente Aviso de Privacidad. Los datos pueden ser recabados de manera personal, directa o, en los casos permitidos por la legislación aplicable, de manera indirecta, incluyendo el portal de internet <http://startvmexico.com/>, de la aplicación de StarTV para dispositivos móviles y de los demás medios o canales habilitados por StarTV.

La finalidad principal del tratamiento de tus datos personales consiste en proveerte los servicios derivados del contrato de adhesión de prestación de servicio de televisión de paga vía satélite en el hogar que, en su caso, celebres con StarTV, así como cualquier otro producto o servicio que voluntariamente solicites o contrates con nosotros (conjuntamente, los **"Servicios"**).

Finalidades primarias

Para la prestación, administración y gestión de los Servicios, StarTV podrá tratar tus datos personales para las siguientes finalidades primarias, cuyo tratamiento resulta necesario para la prestación de los Servicios y/o el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación jurídica existente contigo:

- Acreditar y verificar tu identidad, conforme a los procedimientos y políticas aplicables, incluyendo, en su caso, la validación o autenticación de identidad mediante servicios proporcionados por terceros o autoridades competentes.
- Llevar a cabo las actividades y gestiones necesarias para celebrar, administrar, ejecutar, modificar, renovar, suspender o terminar la relación jurídica y/o comercial derivada de la contratación de los Servicios.
- Contactarte mediante llamadas telefónicas, correo electrónico, mensajes de texto, medios electrónicos, físicos o cualquier otro medio de comunicación que hayas proporcionado, para atender asuntos relacionados con la contratación, administración, uso, funcionamiento, mantenimiento, modificación o terminación de los Servicios, así como para informarte sobre beneficios, promociones o condiciones relacionadas con los Servicios cuando resulte aplicable.

- Validar la información que proporciones a StarTV y mantenerla actualizada.
- Realizar actividades de facturación, administración de cuentas, cobranza y procesamiento de pagos relacionados con los Servicios contratados.
- Procesar pagos mediante las formas y mecanismos habilitados por StarTV, incluyendo, en su caso, pagos realizados mediante tarjetas de crédito o débito y otros medios de pago disponibles.
- Llevar a cabo las actividades relacionadas con el alta, baja, suspensión, reactivación, modificación o cambio de los Servicios, equipos y planes contratados.
- Atender solicitudes, consultas, aclaraciones, reportes de fallas, quejas, reclamaciones, comentarios y sugerencias relacionadas con los Servicios.
- Brindar atención a clientes y soporte técnico, así como realizar las actividades necesarias para investigar, prevenir y atender conductas que pudieran contravenir la legislación aplicable, los términos y condiciones de los Servicios o las políticas de StarTV.
- Realizar análisis, reportes y estudios relacionados con el uso, funcionamiento y calidad de los Servicios, procurando que dichos tratamientos se realicen de conformidad con los principios de protección de datos personales aplicables.
- Cumplir las obligaciones legales y contractuales a cargo de StarTV, así como atender requerimientos de autoridades competentes y colaborar con las instancias de seguridad, así como de procuración o administración de justicia.
- Ejercer o defender los derechos de StarTV y de las personas titulares de los datos personales, en los casos legalmente procedentes.
- Realizar las demás actividades necesarias para la prestación de los Servicios y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación jurídica existente contigo.

Tratamiento relacionado con información crediticia

StarTV podrá consultar, a través de las sociedades de información crediticia autorizadas, incluyendo Buró de Crédito, la información contenida en los historiales crediticios de las personas titulares, cuando resulte aplicable para la contratación, administración y prestación de los Servicios.

Asimismo, StarTV podrá proporcionar a dichas sociedades información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de pago derivadas de los Servicios contratados, incluyendo, en su caso, información relativa a adeudos vencidos, pagos realizados y demás información que resulte procedente reportar conforme a la legislación aplicable.

Las consultas y reportes a las sociedades de información crediticia se realizarán de conformidad con la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, las disposiciones aplicables y, cuando corresponda, las autorizaciones o consentimientos requeridos.

Finalidades secundarias

De manera adicional, StarTV podrá tratar tus datos personales para las siguientes finalidades secundarias, que no son necesarias para la prestación de los Servicios solicitados o contratados:

- Realizar investigaciones de mercado y encuestas de satisfacción.
- Realizar actividades de mercadotecnia, publicidad y promoción respecto de los Servicios de StarTV.
- Realizar actividades de prospección comercial.
- Informarte sobre productos, Servicios, promociones, beneficios, eventos, campañas y ofertas de StarTV.

Si no deseas que tus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades secundarias antes señaladas, podrás manifestar tu negativa mediante el mecanismo habilitado por StarTV para tal efecto, a través del correo electrónico derechosarco@stargroup.com.mx, indicando las finalidades respecto de las cuales no otorgas tu consentimiento.

La negativa al tratamiento de tus datos personales para las finalidades secundarias no podrá ser motivo para que StarTV te niegue los Servicios que solicites o contrates.

Los mecanismos para manifestar tu negativa respecto de las finalidades que requieren consentimiento estarán disponibles antes de que se lleve a cabo el tratamiento correspondiente.

StarTV no recopila información personal de sus suscriptores excepto cuando éstos proporcionan voluntariamente dicha información al contratar o modificar los Servicios, o bien cuando se registran en el portal de internet de StarTV, o envían correos electrónicos o cualquier otra comunicación a StarTV o a través del referido portal.

Datos personales sujetos a tratamiento

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, StarTV podrá tratar las siguientes categorías de datos personales, según corresponda a los Servicios, trámite o relación jurídica de que se trate:

Datos de identificación

- Nombre.
- Fecha de nacimiento.
- Edad.
- Género.
- Estado civil.

- Firma autógrafa o digital.
- Datos contenidos en documentos de identificación oficial.
- En su caso, datos de identificación del representante legal.

Datos de contacto y ubicación

- Domicilio.
- Teléfono particular.
- Teléfono celular.
- Correo electrónico.
- Comprobante de domicilio.

Datos fiscales

- Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

Datos patrimoniales y financieros

- Información relacionada con el medio de pago utilizado para la contratación o pago de los Servicios, como datos asociados a tarjetas de crédito o débito, cuando resulte necesario para procesar el pago.

Los datos financieros o patrimoniales serán tratados de conformidad con las disposiciones aplicables y, cuando corresponda, con el consentimiento expreso de la persona titular.

Datos personales sensibles

StarTV no recaba ni trata datos personales sensibles para las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.

StarTV procurará que los datos personales que trate sean adecuados, relevantes, exactos, completos y actualizados en relación con las finalidades para las cuales fueron recabados.

Transferencias de datos personales

StarTV podrá comunicar o transferir tus datos personales a terceros, nacionales o extranjeros, únicamente cuando dicha comunicación o transferencia sea necesaria para las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad y de conformidad con la legislación aplicable.

Cuando una transferencia requiera tu consentimiento, StarTV te solicitará dicho consentimiento mediante los mecanismos correspondientes.

Entre los destinatarios a los que podrán comunicarse o transferirse datos personales se encuentran los siguientes:

Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
Distribuidores Autorizados de StarTV	Para realizar actividades relacionadas con la contratación, activación, administración y prestación de los Servicios, así como para atender fallas, quejas, comentarios y sugerencias relacionadas con los Servicios.	No
Instituciones bancarias y/o proveedores de servicios de pago	Para procesar y administrar los pagos relacionados con los Servicios contratados.	No
Empresas controladoras, subsidiarias, afiliadas, sociedades bajo control común, sociedad matriz o sociedades del mismo grupo empresarial que StarTV	Para la administración y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación jurídica y/o comercial, cuando la transferencia se encuentre dentro de alguno de los supuestos permitidos por la legislación aplicable.	No
Autoridades administrativas, judiciales y demás autoridades competentes	Para atender requerimientos legalmente fundados y motivados, así como para la procuración y administración de justicia y el cumplimiento de obligaciones legales.	No
Instituto Nacional Electoral (INE)	Para la validación y/o autenticación de identidad, cuando resulte aplicable.	No
Encargados del tratamiento	Para realizar, por cuenta y bajo las instrucciones de StarTV, actividades necesarias para la prestación, administración y operación de los Servicios.	No
Sociedades de información crediticia	Para consultar información contenida en los historiales crediticios de las personas titulares y, en su caso, proporcionar información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de pago derivadas de los Servicios contratados, de conformidad con la legislación aplicable.	No
Terceros comerciales o socios	Para que puedan ofrecerte productos y/o servicios cuando dicha transferencia requiera tu consentimiento.	Sí

Las empresas del mismo grupo empresarial y los terceros que traten datos personales por cuenta de StarTV deberán cumplir con obligaciones de confidencialidad y protección de datos personales de conformidad con la legislación aplicable.

Cuando StarTV realice transferencias que requieran consentimiento, el presente Aviso de Privacidad señalará las finalidades correspondientes y StarTV pondrá a tu disposición los mecanismos necesarios para que puedas manifestar tu consentimiento o negativa.

En caso de transferencias nacionales o internacionales, StarTV comunicará al tercero receptor el presente Aviso de Privacidad y las finalidades a las que se encuentre sujeto el tratamiento de tus datos personales, en los términos de la legislación aplicable.

Página web, aplicación y medios electrónicos

StarTV podrá recabar datos personales a través de su portal de internet, la aplicación de StarTV para dispositivos móviles y los demás medios o canales habilitados por StarTV, de conformidad con las finalidades y bases jurídicas aplicables al tratamiento de tus datos personales.

Ejercicio de los derechos ARCO

Como persona titular de tus datos personales, tienes derecho a:

- **Acceso:** conocer qué datos personales tenemos de ti, para qué los utilizamos y las condiciones de su tratamiento;
- **Rectificación:** solicitar la corrección de tus datos personales cuando sean inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados;
- **Cancelación:** solicitar la eliminación de tus datos personales de nuestros archivos, registros, expedientes y sistemas, cuando resulte procedente; y
- **Oposición:** oponerte al tratamiento de tus datos personales en los supuestos previstos por la legislación aplicable.

Estos derechos son conocidos como **derechos ARCO**.

El ejercicio de los derechos ARCO puede ser solicitado únicamente por la persona titular o, en su caso, por su representante legal debidamente acreditado, respecto de los datos personales que le conciernen.

Para ejercer cualquiera de los derechos ARCO, deberás presentar una solicitud por escrito, en idioma español, a través del correo electrónico derechosarco@stargroup.com.mx. Dicha solicitud deberá contener y acompañar, al menos, la siguiente información:

- a) El nombre de la persona titular y el correo electrónico para recibir notificaciones;
- b) Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular o, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se solicita el ejercicio de un derecho ARCO, salvo cuando se trate del derecho de acceso;
- d) La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer o de aquello que se solicita; y

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

En el caso de solicitudes de rectificación, la persona titular deberá indicar las modificaciones que solicita y aportar la documentación que sustente su petición.

Para facilitar el ejercicio de tus derechos ARCO, StarTV pone a tu disposición la **Solicitud de Derechos ARCO y revocación de datos personales**, disponible en <http://startvmexico.com/>, en la sección "Legal".

La persona titular podrá acudir ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en caso de que considere que su solicitud de ejercicio de derechos ARCO no fue atendida adecuadamente.

Respuesta a tu solicitud de derechos ARCO

StarTV comunicará la determinación adoptada respecto de tu solicitud de derechos ARCO en un plazo máximo de **20 días hábiles** contados a partir de la fecha en que se reciba la solicitud.

Si la solicitud resulta procedente, StarTV hará efectiva la determinación dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la fecha en que comunique la respuesta.

Los plazos anteriores podrán ampliarse por una sola ocasión y por un periodo igual cuando las circunstancias del caso lo justifiquen.

La respuesta será comunicada en el correo electrónico proporcionado por la persona titular en su solicitud.

La entrega de los datos personales, en caso de una solicitud de acceso procedente, podrá realizarse mediante medios electrónicos, copias simples o cualquier otro medio que resulte aplicable.

El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito, salvo los casos en que proceda el cobro de los costos de reproducción, copias o envío, de conformidad con la legislación aplicable.

Revocación del consentimiento

Cuando el tratamiento de tus datos personales se base en tu consentimiento, podrás revocarlo en cualquier momento mediante una solicitud enviada a derechosarco@stargroup.com.mx.

Para ello, deberás utilizar el **Formulario de Solicitud de Derechos ARCO y Revocación del Consentimiento**, disponible en <http://startvmexico.com/>.

La revocación del consentimiento no tendrá efectos retroactivos y no procederá cuando el tratamiento de los datos personales deba continuar por existir una obligación legal, contractual o alguna otra causa prevista en la legislación aplicable.

Asimismo, deberás considerar que, en determinados casos, la revocación del consentimiento podría impedir la prestación de determinados Servicios cuando el tratamiento de los datos personales sea necesario para su prestación o para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación jurídica.

Uso de inteligencia artificial

StarTV podrá utilizar herramientas tecnológicas basadas en inteligencia artificial, incluyendo sistemas automatizados de procesamiento de información, asistentes virtuales, chatbots y tecnologías similares, con la finalidad de mejorar la atención y experiencia de los usuarios.

Los datos personales que proporciones a través de los distintos canales de atención podrán ser tratados mediante dichas herramientas exclusivamente para las siguientes finalidades:

- Atender consultas, solicitudes, aclaraciones, quejas y reclamaciones relacionadas con los Servicios.
- Proporcionar respuestas automatizadas o asistidas respecto de información general, soporte técnico y orientación sobre los Servicios.
- Agilizar y optimizar los procesos de atención al cliente.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial no sustituyen la intervención humana cuando resulte necesaria para la atención, resolución o seguimiento de solicitudes específicas.

StarTV implementará medidas de seguridad para proteger los datos personales tratados mediante estas herramientas.

StarTV no utilizará herramientas de inteligencia artificial para tomar decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente a la persona titular, salvo que exista fundamento legal aplicable y se informe a la persona titular conforme corresponda.

En caso de que estas herramientas sean proporcionadas por terceros proveedores tecnológicos, dichos proveedores tratarán la información conforme a las instrucciones de StarTV y bajo obligaciones de confidencialidad y protección de datos personales.

Limitación del uso y divulgación de los datos personales

Podrás solicitar a StarTV que limite el uso o divulgación de tus datos personales, particularmente para dejar de recibir comunicaciones con fines promocionales, publicitarios o de prospección comercial, mediante el correo electrónico derechosarco@stargroup.com.mx.

Cuando tu solicitud resulte procedente, StarTV podrá incorporarte a su listado de exclusión, con el objeto de evitar el envío de comunicaciones promocionales, de conformidad con los mecanismos y

procedimientos internos aplicables.

Asimismo, podrás utilizar los mecanismos y registros públicos que, en su caso, se encuentren disponibles para limitar la recepción de publicidad, incluyendo aquellos administrados por las autoridades competentes:

- Registro Público para Evitar Publicidad, para más información consulte el portal de internet de la PROFECO.
- Registro Público de Usuarios, para más información consulte el portal de internet de la CONDUSEF.

Conservación de los datos personales

StarTV conservará tus datos personales durante el tiempo que resulte necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recabados y, posteriormente, durante los plazos necesarios para atender obligaciones legales, contractuales, fiscales, contables, administrativas, de auditoría o para el ejercicio o defensa de derechos.

Una vez cumplidas las finalidades y concluidos los plazos de conservación aplicables, los datos personales serán eliminados o, cuando corresponda, sometidos a un proceso de bloqueo y posterior supresión, de conformidad con la legislación aplicable y las políticas internas de conservación de información de StarTV.

En particular, cuando resulte aplicable, StarTV observará los plazos de conservación establecidos por las disposiciones legales correspondientes.

Medidas de seguridad para la protección de los datos personales

StarTV implementa y mantiene medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas destinadas a proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Las medidas de seguridad se determinarán considerando, entre otros factores, la naturaleza de los datos personales tratados, las finalidades del tratamiento, los riesgos existentes, las posibles consecuencias para las personas titulares y el desarrollo tecnológico.

En caso de que ocurra una vulneración de seguridad que afecte de manera significativa los derechos patrimoniales o morales de las personas titulares, StarTV realizará las acciones y comunicaciones que correspondan de conformidad con la legislación aplicable.

Uso de tecnologías de rastreo

StarTV podrá utilizar tecnologías de rastreo en su portal de internet y, en su caso, en sus aplicaciones y comunicaciones electrónicas, incluyendo cookies, web beacons, píxeles, etiquetas y vínculos electrónicos, entre otras tecnologías similares.

Estas tecnologías podrán utilizarse para facilitar la navegación y funcionamiento del portal de internet, recordar determinadas preferencias, obtener información estadística, analizar el uso del portal y, cuando corresponda, apoyar actividades de comunicación, promoción y mercadotecnia.

Las tecnologías utilizadas y los datos que, en su caso, se obtengan mediante ellas podrán incluir:

- Identificadores de sesión;
- Tipo de navegador;
- Sistema operativo y dispositivo utilizado;
- Dirección IP;
- Páginas o secciones visitadas;
- Fecha y hora de acceso;
- Información relacionada con la interacción con el portal de internet; y
- Preferencias de navegación.

Las cookies pueden ser aceptadas, rechazadas, bloqueadas o eliminadas mediante las opciones de configuración del navegador o dispositivo utilizado. La desactivación de determinadas cookies podría afectar el funcionamiento o disponibilidad de algunas funcionalidades del portal de internet.

Protección de datos personales de menores de edad y personas en situación de vulnerabilidad

StarTV no pretende recabar deliberadamente datos personales de niñas, niños y adolescentes. Por ello, alienta a los padres y/o tutores a tomar un papel activo en las actividades en línea de sus hijos o representados.

En caso de que la persona titular considere que los datos personales han sido proporcionados por un menor o por una persona en estado de interdicción o incapacidad, en contravención al presente Aviso de Privacidad, deberá iniciar el procedimiento para ejercer el derecho de cancelación, a fin de que StarTV proceda a eliminar tales datos personales a la brevedad.

Contacto para asuntos de privacidad

Para cualquier duda relacionada con el tratamiento de tus datos personales o con el presente Aviso de Privacidad, la persona titular podrá comunicarse con StarTV a través del correo electrónico derechosarco@stargroup.com.mx.

Modificaciones y actualizaciones al Aviso de Privacidad

El presente Aviso de Privacidad podrá ser modificado, actualizado o complementado como consecuencia de cambios legislativos o regulatorios, de nuestras prácticas de privacidad, de los Servicios que ofrecemos, de nuestros procesos internos, de nuestro modelo de negocio o por cualquier otra causa que resulte aplicable.

StarTV comunicará cualquier cambio o actualización a través de su portal de internet <http://startvmexico.com/>.

La versión vigente del Aviso de Privacidad estará disponible permanentemente en dicho portal.

Consentimiento para el tratamiento de los datos personales

Al registrarse en la aplicación, contratar o utilizar los Servicios, o proporcionar voluntariamente sus datos personales mediante cualquiera de los medios habilitados por StarTV, la persona titular reconoce haber leído el presente Aviso de Privacidad y consiente el tratamiento de sus datos personales en los términos aquí previstos, salvo en aquellos casos en que la legislación aplicable exija un consentimiento expreso o permita el tratamiento sin necesidad de dicho consentimiento.

Si la persona titular no está de acuerdo con los términos antes expuestos, debe abstenerse de proporcionar sus datos personales.

Última actualización: 10 de agosto de 2026