



Aviso de Privacidad para clientes de Cox México

COX en su carácter de Responsable del tratamiento de los datos personales, pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad Integral, el cual ha sido elaborado en apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su regulación secundaria y demás normativa aplicable en materia de protección de datos.

El presente Aviso de Privacidad resulta aplicable a los datos personales recabados en el marco del registro, gestión y atención de potenciales clientes y contactos en México, a través del portal habilitado para tal efecto.

El portal es exclusivo para México y tanto el tratamiento de los datos personales de los clientes como la relación contractual asociada se llevan a cabo íntegramente dentro del territorio nacional.

En este sentido, cuando los datos personales son recabados y tratados por Cox en el contexto de la prestación de servicios a clientes en México, el tratamiento se encuentra regulado exclusivamente por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; de existir tratamiento en el contexto de actividades de un establecimiento ubicado en la Unión Europea le será de aplicación el Reglamento de la Unión Europea (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

Cox ha implementado medidas técnicas y organizativas necesarias para proteger sus datos personales frente a pérdida, alteración, acceso, uso o divulgación no autorizados, así como procedimientos para la gestión de incidentes de seguridad.

¿Quién es el Responsable de tus datos personales?

Cox ABG Group, S.A con CIF A87073193 y domicilio social en calle Energía Solar 1 – 41014 Sevilla, www.grupocox.com, teléfono: +34 954 90 70 00, domicilio en Sevilla, España, c/Energía Solar 1, 41014, y correo electrónico: lfpd_mexico@grupocox.com

Datos personales sujetos a tratamiento



En Cox realizamos el tratamiento de diversas categorías de datos personales. Para su mejor entendimiento, a continuación se indican las categorías de datos personales que pueden ser recabadas durante el proceso de contacto, registro, contratación, prestación de servicios y gestión de la relación con clientes en México:

Categoría	Datos personales
Datos de identificación	Nombre completo, identificación oficial,
Datos de contacto	Domicilio, correo electrónico, teléfono
Datos contractuales	Información del contrato, número de cliente, CUPS o punto de suministro (en su caso), condiciones del servicio contratado
Datos financieros y de facturación	Datos bancarios, información de pagos, facturación, historial de pagos
Datos de consumo	Información relativa al consumo de energía u otros servicios contratados
Datos de interacción	Comunicaciones con el cliente, solicitudes, incidencias, reclamaciones o consultas
Datos de geolocalización (en su caso)	Ubicación del punto de suministro o instalación
Otros datos	Cualquier otra información necesaria para la prestación del servicio o cumplimiento de obligaciones legales



Datos personales sensibles

Con carácter general, Cox no recaba ni trata datos personales sensibles de los clientes.

No obstante, en caso de que, de manera excepcional, resulte necesario tratar datos personales sensibles –por ejemplo, en el marco de la atención de solicitudes específicas, gestión de incidencias o cumplimiento de obligaciones legales–, dicho tratamiento se realizará únicamente cuando exista una base jurídica válida y, en su caso, previo consentimiento expreso del titular, conforme a la normativa aplicable.

En estos supuestos, Cox aplicará las medidas de seguridad reforzadas que correspondan, garantizando en todo momento la confidencialidad e integridad de la información.

¿Cómo obtenemos sus datos personales?

Los datos personales podrán obtenerse:

- Directamente del titular, a través del registro en el portal, contratación de servicios o cualquier otro canal habilitado para la relación con clientes.
- Mediante formularios, solicitudes o documentación proporcionada durante el proceso de alta, contratación o gestión del servicio.
- A través de comunicaciones mantenidas por correo electrónico, teléfono, aplicaciones móviles u otros canales de atención al cliente.
- A partir del uso de los servicios contratados, incluyendo datos generados por el consumo o utilización de los mismos.
- A través de terceros autorizados, tales como distribuidores, comercializadores, intermediarios o socios comerciales, cuando resulte necesario para la prestación del servicio.
- A través de fuentes de acceso público o bases de datos de consulta legítima, cuando ello resulte necesario para procesos de validación, cumplimiento normativo o verificación de información.

Finalidades del tratamiento de datos personales



Las finalidades del tratamiento son aquellas que motivan el uso de sus datos personales. Para su mejor entendimiento, estas finalidades se clasifican en primarias y secundarias.

Finalidades primarias

Las finalidades primarias son aquellas necesarias para la gestión de la relación contractual, la prestación de los servicios y la atención al cliente. Si usted se opone al tratamiento de sus datos para estas finalidades, no será posible contratar ni prestar los servicios correspondientes.

Sus datos personales serán tratados para las siguientes finalidades primarias:

Categoría	Finalidad
Registro y alta de cliente	Crear su perfil, validar su identidad y gestionar su alta como cliente
Gestión contractual	Formalizar, ejecutar, administrar y dar seguimiento a los contratos de servicios
Prestación del servicio	Proporcionar los servicios contratados, incluyendo suministro, operación y mantenimiento
Medición y consumo	Recabar, gestionar y analizar datos de consumo asociados al servicio contratado
Facturación y cobros	Emitir facturas, gestionar pagos, domiciliaciones, cobros y control de adeudos
Atención al cliente	Atender consultas, solicitudes, incidencias, reclamaciones o aclaraciones



Categoría	Finalidad
Gestión administrativa	Realizar gestiones internas, contables, fiscales y administrativas necesarias
Cumplimiento normativo	Dar cumplimiento a obligaciones legales, regulatorias y requerimientos de autoridades
Seguridad y control	Garantizar la seguridad de los sistemas, prevenir fraudes y proteger la información

Finalidades secundarias

Sus datos personales podrán ser tratados para finalidades secundarias tales como:

- El envío de comunicaciones informativas, promocionales o comerciales relacionadas con productos o servicios de Cox.
- La realización de encuestas de satisfacción, estudios de mercado o mejora de la calidad del servicio.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para dichas finalidades secundarias, podrá manifestarlo a través de los medios de contacto indicados en el presente Aviso de Privacidad.

Base jurídica del tratamiento

El tratamiento de sus datos personales se realiza con fundamento en:

- La ejecución de la relación contractual existente entre el titular y el Responsable, derivada de la contratación y prestación de los servicios.
- La aplicación de medidas precontractuales a solicitud del titular, en el proceso de registro y alta como cliente.



- El cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, fiscales, administrativas y sectoriales aplicables al Responsable.
- El interés legítimo del Responsable en gestionar la relación con sus clientes, mejorar la calidad del servicio, garantizar la seguridad de sus sistemas y prevenir fraudes o usos indebidos.
- El consentimiento del titular, cuando este resulte necesario conforme a la normativa aplicable, en particular para finalidades secundarias o tratamientos específicos.

Asimismo, el tratamiento de los datos personales se rige exclusivamente por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Conservación de los datos

Sus datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, en particular para la gestión de la relación contractual, la prestación de los servicios y la atención al cliente.

Adicionalmente, los datos podrán conservarse durante el tiempo necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales, regulatorias y contables, así como para la atención de posibles reclamaciones o requerimientos de autoridades competentes.

Los datos personales podrán integrarse en sistemas y expedientes internos del Responsable, los cuales serán conservados bajo medidas de seguridad adecuadas y con acceso restringido al personal autorizado.

Una vez que los datos personales dejen de ser necesarios para las finalidades antes señaladas, serán eliminados o, en su caso, bloqueados conforme a la normativa aplicable y a las políticas internas del Responsable.

Transferencias de datos personales

Sus datos personales podrán ser transferidos o comunicados, dentro del territorio nacional, en los siguientes supuestos:



- Al personal autorizado del Responsable y a las áreas internas competentes, cuando resulte necesario para la gestión de la relación contractual, prestación de los servicios y atención al cliente.
- A proveedores de servicios, tales como prestadores tecnológicos, centros de atención, empresas de facturación, cobranza u otros terceros que apoyen en la operación del servicio.
- A distribuidores, operadores o terceros involucrados en la prestación del servicio contratado, cuando ello resulte necesario para su correcta ejecución.
- A entidades financieras, para la gestión de pagos, domiciliaciones y operaciones relacionadas con la facturación
- A autoridades, organismos públicos o entidades competentes, cuando exista obligación legal o requerimiento debidamente fundado y motivado.

Le informamos que, con carácter general, no se realizan transferencias internacionales de sus datos personales. En caso de que excepcionalmente resulten necesarias, estas se llevarán a cabo conforme a la legislación aplicable y con las garantías correspondientes.

Las transferencias de datos personales que, en su caso, se realicen, se efectuarán únicamente cuando resulten necesarias para el cumplimiento de las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.

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

Los Derechos ARCO son el mecanismo legal que le permite ejercer sus derechos de:

- Acceso a sus datos personales que obren en nuestro poder
- Rectificación de sus datos cuando sean inexactos, incompletos o desactualizados.
- Cancelación de sus datos personales, cuando ello sea legalmente procedente.
- Oposición al tratamiento de sus datos personales para determinadas finalidades o supuestos.

El ejercicio de estos derechos deberá realizarse conforme a lo establecido en la legislación aplicable y estará sujeto a los supuestos y excepciones previstos en la misma.

Medios para ejercer sus derechos



Para el ejercicio de los derechos ARCO, usted podrá presentar su solicitud a través de los siguientes canales:

- Mediante correo electrónico dirigido a lfpd_mexico@grupocox.com, indicando en el asunto: "Ejercicio de Derechos ARCO – [derecho solicitado]".
- Mediante escrito libre presentado en [DOMICILIO], a la atención del área responsable de protección de datos personales.

La solicitud deberá contener la información necesaria para identificar al titular o, en su caso, a su representante legal, así como una descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer.

En caso de que la información proporcionada resulte insuficiente o errónea, el Responsable podrá solicitar información adicional para atender la solicitud y verificar la identidad del titular.

Procedimiento para ejercer los derechos

El Responsable dará trámite a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO dentro de los plazos previstos en la legislación aplicable y comunicará la respuesta a través del mismo medio utilizado por el solicitante o por cualquier otro medio que garantice su recepción.

Para cualquier duda, aclaración o información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales o sobre el ejercicio de sus derechos, podrá ponerse en contacto a través de lfpd_mexico@grupocox.com

Revocación del consentimiento

Cuando el tratamiento de sus datos personales se base en su consentimiento, usted podrá revocarlo en cualquier momento a través de los mismos medios establecidos para el ejercicio de sus derechos ARCO.

La revocación del consentimiento no afectará la licitud del tratamiento efectuado con anterioridad a dicha revocación.



Limitación del uso o divulgación de datos personales

Usted podrá solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos personales en aquellos supuestos en los que dicha limitación resulte legalmente procedente y no impida el cumplimiento de obligaciones contractuales, legales o regulatorias necesarias para la prestación de los servicios.

Autoridad competente

En caso de que considere que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado por alguna conducta u omisión de nuestra parte, podrá presentar la reclamación correspondiente ante la autoridad competente en materia de protección de datos personales en México.

La autoridad competente es la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, conforme a la legislación vigente.

Actualizaciones

El presente Aviso de Privacidad podrá ser actualizado en el futuro derivado de modificaciones al marco jurídico aplicable, cambios en los procedimientos internos de gestión del buzón ético o en las finalidades del tratamiento de los datos personales.

Las actualizaciones y modificaciones al presente Aviso se darán a conocer a través de los medios que el Responsable ponga a disposición de los titulares, incluyendo, en su caso, comunicaciones directas o su publicación en los canales oficiales correspondientes.