

Aviso de Privacidad

TELEVERA RED, S.A.P.I. DE C.V., mejor conocida como **StarLine**, con domicilio en la calle Galileo No. 50, colonia Polanco IV, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11050, en la Ciudad de México, México, y con portal de internet: <http://www.starlinemx.com>, es el responsable de recabar, tratar y proteger los datos personales, financieros y/o patrimoniales que tú nos proporcionas –de aquí en adelante, referidos como los “**Datos Personales**”–, ya sea de forma personal, por medios electrónicos, en los puntos de venta o en el Centro Integral de Servicios –CIS– que sean operados directamente por StarLine o por medio de terceros con los que **StarLine** contrate esa clase de servicios.

¿Para qué fines utilizaremos tus Datos Personales?

Los Datos Personales los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio de telefonía móvil –de aquí en adelante, referido como 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 servicio y cambios en el contrato.
- Gestión de cobranza y emisión de facturación.
- Oferta de nuevos paquetes y/o planes aplicables al Servicio contratado, y modalidades de pago.

De manera adicional, **StarLine** utilizará tu información personal para las siguientes **finalidades secundarias** que no son necesarias para la prestación del Servicio, 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 de StarLine.
- Actualización de la información proporcionada.
- Mercadotecnia o publicitaria.
- Prospección comercial.

En caso de que desees que tus Datos Personales no se utilicen para estos fines secundarios, agradeceremos que nos hagas llegar un correo electrónico a cis@stargroup.com.mx, señalando en el asunto “Dar de baja”.

La negativa para el uso de tus Datos Personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que te neguemos el Servicio que solicitas o contratas con **StarLine**.



StarLine no recopila información personal, excepto cuando tú proporcionas voluntariamente esa información al contratar o modificar el Servicio, o bien, cuando te registras en el portal de internet: <https://starlinemx.com>, o envías 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 y apellidos
- Estado Civil
- Género
- Edad
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Datos de la identificación oficial vigente del titular y/o del representante legal, por ejemplo, número, fecha y lugar de expedición, vigencia
- Comprobante de domicilio
- Fecha de nacimiento
- Domicilio
- Teléfono particular
- Teléfono celular
- Correo electrónico
- Firma autógrafa
- Datos del método de pago, por ejemplo: tarjeta de crédito/débito (nombre del titular, número de tarjeta, vigencia y domicilio donde se recibe el estado de cuenta)

2

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

a) No requieren del consentimiento del titular de los Datos Personales

Te informamos que, de conformidad con el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares –en lo sucesivo, referida como la “**LFPDPPP**–, **StarLine** podrá transferir tus Datos Personales a terceros nacionales o extranjeros, sin requerir tu consentimiento, en los siguientes supuestos:

Destinatario de los Datos Personales	Finalidad
Nuestros distribuidores autorizados y terceros.	Para mantener y cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato de adhesión de prestación de servicio de telefonía móvil aprobado

Destinatario de los Datos Personales	Finalidad
	<p>por la Profeco y que hayas suscrito con StarLine, por ejemplo, para que te proporcionemos información relacionada con el Servicio, con la contratación y/o activación del Servicio, para atender las fallas, quejas, comentarios o sugerencias relacionadas con la prestación del Servicio.</p> <p>Te informamos que nuestros distribuidores autorizados y los terceros operan bajo procesos y políticas de protección de Datos Personales similares a las de StarLine.</p>
Encargados de Tratamiento de Datos Personales.	A través de la celebración de contratos con cláusulas de protección de datos y confidencialidad de la información.
Banco del usuario y a sociedades de información crediticia.	Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y derivadas de la prestación del Servicio y, de ser el caso, para el cobro del Servicio contratados con StarLine con tarjeta de crédito y/o débito.
Empresas controladoras y/o a las empresas filiales y/o subsidiarias de StarLine e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar tus Datos Personales –en adelante, referidas como las <u>"Empresas del Grupo"</u> –.	<p>Con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan de la relación jurídica existente entre tú como titular de los Datos Personales y las Empresas del Grupo, así como para que las Empresas del Grupo te puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con StarLine o de manera independiente.</p> <p>Te informamos que las Empresas del Grupo operan bajo procesos y políticas de protección de Datos Personales similares a las de StarLine.</p>
Autoridades federales y/o locales y terceros.	En los casos legalmente previstos, o cuando así lo requieran esas autoridades como parte de un procedimiento, requerimiento y/o supervisión de carácter administrativo y/o legal, o bien, por un mandato judicial que esté debidamente fundado y motivado.
Al Instituto Nacional Electoral (INE).	Para fines de validación y autenticación de tu

Destinatario de los Datos Personales	Finalidad
	identidad, conforme a las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad. En este caso, tus Datos Personales serán remitidos a través de la figura de Encargado de Tratamiento.

b) Es necesario el consentimiento del titular de los Datos Personales

Si tú no te opones, **StarLine** podrá transferir tus Datos Personales a socios comerciales y/o terceros, incluyendo instituciones bancarias para que éstas puedan contactarte y ofrecerte bienes y/o servicios que resulten de tu interés, o bien, para que puedan determinar si tú eres sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.

Si tú no deseas que **StarLine** lleve a cabo la transferencia de referencia, te agradeceremos que nos hagas llegar un correo electrónico a cis@stargroup.com.mx, señalando en el asunto "Baja de Transferencias".

Tú podrás revocar tu consentimiento en cualquier momento.

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

4

Tú tienes derecho a conocer qué Datos Personales 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 de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando consideres que 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, utilizando la Solicitud de Derechos ARCO y Revocación de datos personales –en adelante, referida como el "**Formulario**"–, que se encuentra a tu disposición en el sitio web: <http://www.starlinemx.com>.

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

a) ¹ **¿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.

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.

5

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 **800 700 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:

- **Nombre de la persona o departamento de Datos Personales:** Lic. María Alejandra Aguirre Barragán.



- **Domicilio:** Calle Galileo No. 50, colonia Polanco IV, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11050, en la Ciudad de México.
- **Correo electrónico:** aaguirre@stargroup.com.mx

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.

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 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 podrás inscribirte los siguientes registros, en caso de que no desees obtener publicidad de nuestra parte:

- 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.

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.

La mayoría de los navegadores 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 web de tu navegador.

INAI

En caso de considerarlo necesario, te informamos que tienes el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales INAI, para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de tus Datos Personales por parte de **StarLine**.

¿Cómo puedes conocer las actualizaciones y cambios en este Aviso de Privacidad?

8

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://www.starlinemx.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://www.starlinemx.com>.

Te recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de que estés informado de los cambios en el Aviso de Privacidad.



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 abstenerte de proporcionarnos tus Datos Personales.

Última actualización: 03/05/2024