

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD STARTV STREAM

## INTRODUCCIÓN

GRUPO W COM, S.A. DE C.V., (en adelante e indistintamente “STARTV”, “nosotros”, o “nuestro”), con domicilio ubicado en la calle Galileo número 50, colonia Polanco IV, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11550, Ciudad de México, México y con el portal de internet <http://startvstream.com/>, es el responsable del uso y protección de sus datos personales.

Este documento contiene y describe las políticas relacionadas con la recopilación, el uso y transferencia de la información relacionada con los servicios brindados por “STARTV” (en adelante la “Política de Privacidad”).

## ¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

La principal finalidad para la cual STARTV trata sus datos personales es para proveerle aquellos servicios que ofrecemos y prestamos, así como cualesquier otros servicios que usted voluntariamente decida adquirir de nosotros, a través de la página web <http://startvstream.com/>, de nuestras aplicaciones vinculadas a la presente Política de Privacidad, de nuestros sitios web, entre otros (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los “Servicios”).

Para la prestación de los Servicios, y para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en la presente Política de Privacidad, es necesario que STARTV recabe sus datos personales, de identificación, de contacto y patrimonial y/o financiera, los cuales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Para llevar a cabo su registro como usuario del Servicio.
- Acreditar y verificar su identidad conforme a nuestros procedimientos y políticas, incluyendo la corroboración de su identidad a través del servicio de verificación que ofrece el Instituto Nacional Electoral.
- Llevar a cabo las actividades y gestiones enfocadas al cumplimiento de las obligaciones originadas y derivadas de cualquier relación jurídica y/o comercial que se establezca con motivo de la prestación de los Servicios y/o venta de productos.
- STARTV lo podrá contactar a través de llamadas telefónicas, envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos. Lo anterior, para cualquier situación relacionada con el uso y gestión de los Servicios, así como para informarle sobre cualquier beneficio al que se hubiera hecho acreedor como consecuencia de estos. Asimismo, lo contactaremos para validar la calidad de la información proporcionada y/o realizar gestiones de cobranza.
- Elaborar análisis y estudios relacionados con su comportamiento de consumos, así como investigaciones y monitoreo periódicos sobre su comportamiento crediticio, incluyendo proporcionar información a las sociedades de información crediticia correspondientes.
- Realizar actividades de facturación y cobranza, procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados por STARTV, relacionados con el uso de los Servicios y/o bienes y/o servicios proporcionados por terceros.
- Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el alta y/o baja y/o cambio en los Servicios, equipos y planes conforme a los términos de uso de los Servicios.
- Gestionar y ofertar bienes y/o servicios y/o aplicaciones propias y/o de terceros y/o de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial que STARTV.
- Realizar reportes, predicciones y análisis en relación con el uso y calidad de los Servicios.
- Atender a clientes, brindar soporte técnico, y dar seguimiento a investigaciones y revisiones de quejas y/o reclamaciones relacionadas con la detección, prevención y combate de conductas que pudieran contravenir lo dispuesto en la normatividad aplicable y/o con los Servicios que ofrecemos.
- Dar cumplimiento a las leyes, reglamentos y disposiciones legales aplicables, entre éstas, a la obligación de cooperación con instancias de seguridad y justicia en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable, así como a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.
- Generar y llevar a cabo procedimientos de disociación para generar audiencias segregadas para que terceros, socios comerciales y/o empresas del mismo grupo empresarial que STARTV le ofrezcan productos y servicios.
- Recolectar información sobre sus interacciones con STARTV y el uso de que haga de los Servicios, lo cual puede incluir su actividad en línea, sus elecciones de títulos, el tiempo que pasa utilizando los servicios, sus comentarios y valoraciones, su historial de pagos y cualquier comunicación que haya tenido con nosotros.
- Mejorar la experiencia de los usuarios en relación con el uso de nuestros Servicios.

Fecha de última actualización: 8 de abril de 2024

- Modificar el contenido y los anuncios que ve en nuestro sitios y Servicios para que se ajusten mejor a sus intereses, incluso proporcionando recomendaciones sobre el contenido que creemos que le gustará.

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades secundarias que **no son necesarias** para la prestación de los Servicios, pero que nos permiten facilitarle y brindarle una mejor atención:

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

Usted consiente que sus datos personales se utilicen para estos fines secundarios.

En caso de que no consienta que sus datos personales se utilicen para los fines secundarios antes descritos, usted cuenta con un plazo de 5 (cinco) días hábiles para manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales, para lo cual deberá enviar un correo electrónico a [aaguirre@stargroup.com.mx](mailto:aaguirre@stargroup.com.mx), indicando para cuáles de las siguientes finalidades secundarias no desea que se utilicen sus datos personales:

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

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los Servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

Si decide no permitir el uso de sus datos personales para propósitos adicionales o secundarios, esto no afectará la realización del tratamiento de sus datos personales para las finalidades principales.

STARTV no recopila información personal de sus usuarios excepto cuando éstos proporcionan voluntariamente dicha información al contratar o modificar los Servicios, o bien, cuando se registran en alguno de los sitios web, software o aplicaciones de STARTV, o envían correos electrónicos o cualquier otra comunicación al o a través de los referidos sitios.

Usted acepta que, aunque cancele su suscripción a nuestro Servicio, conservamos el derecho de acceder a sus registros durante un año para: (1) prevenir fraudes; (2) informar sobre el historial de visualizaciones para fines de pagos de regalías; y (3) restablecer su servicio e historial de visualizaciones si solicita reactivarlo en el futuro. Después de un año, acepta que podemos conservar todos los datos de visualización de manera anónima, sin identificarlo personalmente.

## ¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad, podemos utilizar los siguientes datos personales:

- Nombre
- Edad
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Datos de la identificación oficial vigente del titular y/o representante legal, por ejemplo, número, fecha y lugar de expedición, vigencia.
- Fecha de nacimiento
- Teléfono particular
- Teléfono celular
- Correo electrónico
- Datos del método de pago, por ejemplo: por ejemplo: tarjeta de crédito/débito (nombre del titular, número de tarjeta, vigencia y domicilio donde se recibe el estado de cuenta).

## ¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines (dichas transferencias no requieren de su consentimiento a menos que así se indique):

- Con su banco, para el cobro de los Servicios contratados con cargo a su tarjeta de crédito y/o débito.
- Con nuestras empresas controladoras y/o a las empresas filiales y/o subsidiarias de STARTV 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 sus datos personales (en adelante, las “Empresas del Grupo”), con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se deriven de la relación jurídica existente entre usted (como titular de los datos personales) y las Empresas del Grupo, así como para que las Empresas del Grupo lo puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas Empresas del Grupo puedan comercializar y/o prestar de manera conjunta con STARTV o de manera independiente.

Te informamos que, las Empresas del Grupo operan bajo procesos y políticas de protección de datos personales similares a las de STARTV.

- Con autoridades competentes y terceros para dar cumplimiento a los casos legalmente previstos.
- Al Instituto Nacional Electoral (INE), para fines de validación y autenticación de su identidad, conforme a las finalidades descritas en esta Política de Privacidad. En este caso, tus datos serán remitidos a través de la figura de Encargado de Tratamiento.
- A los terceros que usted autorice, para que le proporcionemos información relacionada con los Servicios.
- Con nuestros socios comerciales y/o terceros, para que, en caso de que lo autorice, puedan contactarlo y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que puedan determinar si usted se encuentra sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.

## ¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales suyos tenemos, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos - Acceso-. Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta – Rectificación-; que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente – Cancelación -; así como oponerse al uso de sus 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](mailto:cis@stargroup.com.mx).

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus 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 de este 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 señale 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://startvstream.com/>

**c) ¿En cuántos días daremos respuesta a su solicitud?**

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

**d) ¿Por qué medio te comunicaremos la respuesta de su solicitud?**

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

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

Medios electrónicos.

- f) Ponemos a sus órdenes el Formulario para facilitar el ejercicio de derechos ARCO.
- g) Para más información sobre el procedimiento, ponemos a su disposición el correo electrónico [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx)

Los datos de contacto de la persona que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO son los siguientes: María Alejandra Aguirre Barragán, correo electrónico [aaguirre@stargroup.com.mx](mailto:aaguirre@stargroup.com.mx)

## Usted puede revocar el consentimiento para el uso de sus datos personales

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 los Servicios que nos ha solicitado o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud a través del correo electrónico [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx)

Con relación al procedimiento y requisitos para la revocación de su consentimiento, le 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 de este 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 que se encuentra a su disposición en el sitio web <http://startvstream.com/>

- c) **¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?**

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

- d) **¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?**

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

- e) Para más información sobre el procedimiento, ponemos a su disposición el correo electrónico [cis@stargroup.com.mx](mailto:cis@stargroup.com.mx)

## ¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?

STARTV conservará sus datos personales únicamente durante el tiempo que sea necesario para procesar sus solicitudes de información, productos y/o Servicios, así como para mantener los registros contables, financieros y de auditoría en términos de la normativa en materia de protección de datos personales, así como de la legislación vigente.

Los datos personales recolectados se encontrarán protegidos por medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas contra el daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamientos no autorizados, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable. No obstante, STARTV no es infalible a un ataque por parte de terceros no autorizados para obtener acceso a los sistemas físicos o lógicos de los titulares de STARTV o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en sus sistemas, en tal caso STARTV realizará las acciones oportunas para controlar cualquier incidente, por lo que no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

Usted o su representante legal debidamente acreditado podrán limitar el uso o divulgación de sus datos personales, a través de los mismos medios dispuestos para el ejercicio de los derechos ARCO. Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se regirán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, la persona que está a cargo de su trámite a las solicitudes de derechos ARCO te registrará en el listado de exclusión propio de STARTV con el objeto de que deje de recibir nuestras promociones.

Asimismo, usted podrá inscribirse en los siguientes registros, en caso de que no desee obtener publicidad de nuestra parte:

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

## El uso de tecnologías de rastreo

Le informamos que, STARTV puede recabar datos a través de su página web o mediante el uso de herramientas de captura automática de datos. Dentro de las herramientas de captura automática de datos utilizadas por STARTV nuestra página web se encuentran las Cookies, los Web beacons, y los enlaces en los correos electrónicos.

- **Uso de Cookies.-** El correcto funcionamiento de la página web de StarTV requiere de la habilitación de “cookies” en su navegador de Internet. Las "cookies" son pequeños archivos de datos transferidos por el sitio web al disco duro de su dispositivo personal cuando navega por el sitio. En la mayoría de los navegadores, las cookies se aceptan automáticamente en virtud de su configuración predeterminada, usted puede ajustar las preferencias de su navegador para aceptar o rechazar las cookies. La desactivación de las cookies puede inhabilitar diversas funciones del sitio web de StarTV o que no se muestren correctamente. En caso de que usted prefiera eliminar las cookies, puede eliminar el archivo al final de cada sesión del explorador.
- **Uso de Web beacons,** también conocidos como etiquetas de Internet, etiquetas de píxel y clear GIFs. - STARTV puede utilizar en su sitio web y en sus correos electrónicos con formato HTML los Web beacons, solos o en combinación con las cookies, para recopilar información sobre el uso de los sitios web y su interacción con el correo electrónico. El Web beacon es una imagen electrónica, llamada de un solo píxel (1x1) o GIF, que puede reconocer información que es procesada en su dispositivo personal, como el caso de las cookies, la hora y fecha en que el sitio y sus secciones son visualizados.
- **Vínculos en los correos electrónicos de STARTV.** - Los correos electrónicos pueden incluir vínculos que permiten a STARTV saber si usted activó dichos vínculos y visitó la página web de destino, pudiendo ser incluida esa información en su perfil. Asimismo, pueden incluir vínculos diseñados para dirigirlo a las secciones relevantes de los sitios web, al redireccionarlo a través de los servidores de STARTV, el sistema de redireccionamiento permite determinar la eficacia de las campañas de marketing en línea.
- **Protección a menores, a personas en estado de interdicción o incapacidad.** -STARTV 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 considere que los datos personales han sido proporcionados por un menor o por una persona en estado de interdicción o incapacidad, en contravención a la presente Política de Privacidad, por favor inicie el proceso para el ejercicio de su derecho de Cancelación, para efectos de que STARTV proceda a eliminar tales datos personales a la brevedad.

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.
- Usuario o cuenta en redes sociales.
- Nivel socioeconómico.

La mayoría de los navegadores permiten borrar, desactivar y elegir qué cookies se pueden colocar en su dispositivo electrónico. Si desea más información sobre el control de cookies, visite el sitio de su navegador.

A continuación, podrá encontrar las ligas electrónicas correspondientes a algunos de los navegadores más utilizados de Internet, en donde podrá administrar y deshabilitar el uso de las tecnologías cookies:

- **Chrome:** <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es=-49>
- **Mozilla:** <https://support.mozilla.org/es/kb/cookies-informacion-que-los-sitios-web-guardan-en>
- **Microsoft:** <http://windows.microsoft.com/es-es/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11>
- **Safari:** [https://support.apple.com/kb/PH21411?viewlocale=es\\_MX&locale=en\\_US](https://support.apple.com/kb/PH21411?viewlocale=es_MX&locale=en_US)

Asimismo, recopilamos automáticamente cierta información sobre cómo usa nuestros Servicios, incluyendo detalles sobre su dispositivo. Esto podría incluir el tipo de navegador que utiliza, la identificación del dispositivo, dirección MAC, dirección IP, idioma, sistema operativo, ubicación exacta, hora y fecha de acceso, sitios web que visitó antes y después del nuestro, así como información sobre el hardware y software de su dispositivo. Si prefiere no compartir su ubicación precisa, puede desactivar la función de GPS en su dispositivo móvil, aunque esto podría afectar algunas funciones o Servicios de STARTV.

## ¿Cómo puedes conocer los cambios a la Política de Privacidad?

La presente Política de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones, en cualquier momento, 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 negocios, o por otras causas.

Lo mantendremos informado sobre los cambios que pueda sufrir nuestra Política de Privacidad, a través del sitio web: <http://startvstream.com/>

El procedimiento mediante el cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre los cambios o actualizaciones a nuestra Política de Privacidad será a través del sitio web <http://startvstream.com/> y a través de sus publicaciones en nuestras aplicaciones.

Usted deberá revisar la página <http://startvstream.com/> para revisar si existen actualizaciones a la Política de Privacidad.

## Consentimiento para el tratamiento de sus datos personales

Usted acepta que ha leído los términos expuestos en esta Política de Privacidad, por lo cual consiente que sus datos personales sean tratados de conformidad con los términos y condiciones antes informados.

Si no está de acuerdo con los términos antes expuestos deberá abstenerse de proporcionarnos sus datos personales.