

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

CLIENTES Y USUARIOS DE LA APLICACIÓN ALCIONE MÓVIL

En cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante la “Ley”), su Reglamento y otras disposiciones aplicables, y con el objeto de que pueda decidir de manera informada sobre el tratamiento que podemos dar a sus datos personales cuando adquiere sus servicios a través de la Aplicación ALCIONE MÓVIL, ponemos a su disposición este Aviso de Privacidad para informarle sobre los términos bajo los cuales trataremos los datos personales que nos proporcione, identificando a la entidad responsable de su información; las finalidades o acciones que motivan la obtención, uso y custodia de sus datos personales; los terceros a quienes se transferirán o se podrán transferir sus datos personales; los mecanismos para que pueda ejercer sus derechos, entre otra información.

Identidad y domicilio del Responsable

Grupo Alcione, S.A. de C.V., conocido comercialmente como GRUPO ALCIONE (en adelante, “el Responsable”), es el Responsable del tratamiento de sus datos personales, con domicilio en Avenida Domingo Diez Número 910, Colonia Lomas de la Selva, Código Postal 62270, Cuernavaca, Morelos, México.

Datos Personales que tratará el Responsable

Para cumplir con las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad, el Responsable tratará las siguientes categorías de datos personales:

1. Datos de carácter identificativo y de contacto;
2. Datos de información comercial;
3. Datos financieros y patrimoniales;
4. Datos de transacciones; y
5. Datos de navegación y dispositivos, como dirección IP, ubicación geográfica, tipo de navegador, tipo de sistema, contenido y páginas visitadas.

Podemos recabar estas categorías de datos personales de manera directa o indirecta; por lo que nuestro Aviso de Privacidad siempre será puesto a su disposición para su consulta, en cualquier momento que usted así lo requiera o solicite.

Datos personales sensibles

Para cumplir con las finalidades descritas en este Aviso, le informamos que el Responsable no trata ni solicita datos personales sensibles.

Datos personales de terceros

Si usted proporciona al Responsable datos personales de terceras personas (por ejemplo, datos identificativos y de contacto) para cumplir con las finalidades identificadas en este Aviso de Privacidad, deberá informarles sobre la existencia del tratamiento de sus datos personales y el contenido de este Aviso de Privacidad.

Cuando usted proporciona datos personales de terceros manifiesta con su entrega que cuenta con el consentimiento de sus titulares para proporcionar su información al Responsable.

Datos personales de menores de edad

Para las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad, el Responsable no solicita datos personales de menores de edad. Si a pesar de lo anterior, usted proporciona datos personales de menores de edad, o estos los proporcionan directamente al Responsable, entenderemos que sus padres y/o tutores han consentido la entrega de dichos datos.

Los padres y/o tutores podrán ejercer en todo momento los derechos ARCO o revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales de menores de edad

que hubiesen proporcionado al Responsable, de conformidad con el procedimiento contenido en el presente Aviso de Privacidad.

Finalidades del tratamiento de datos personales

El Responsable tratará sus datos personales para las siguientes **FINALIDADES PRIMARIAS**:

1. Para ofrecerle los productos y servicios que ponemos a su disposición a través de la Aplicación ALCIONE MÓVIL.
2. Contactarle para proporcionarle información sobre los servicios y productos que ponemos a su disposición, cuando así lo solicite en nuestra Aplicación ALCIONE MÓVIL, vía telefónica o correo electrónico.
3. Dar seguimiento a quejas, sugerencias, denuncias, dudas, aclaraciones o devoluciones, que se realicen a través de la Aplicación ALCIONE MÓVIL.
4. Control y administración sobre el alta y gestión de nuestra relación con clientes.
5. Creación de cuentas de clientes/usuarios, que le permitirán usar los servicios disponibles en nuestra Aplicación ALCIONE MÓVIL, incluyendo la adquisición de productos.
6. Gestión, control y administración de sus pedidos, reservaciones de productos y compras.
7. Gestión, control y administración de entregas de pedidos en el domicilio proporcionado por el cliente.
8. Facturación de compras, así como su cobro judicial o extrajudicial.
9. En su caso, procesamiento de pagos en línea y aclaraciones sobre las transacciones que usted realice a través de nuestra Aplicación ALCIONE MÓVIL.
10. Gestión y administración del historial de sus compras y uso de nuestros servicios en la Aplicación ALCIONE MÓVIL.
11. Efectuar validaciones sobre la veracidad y calidad de la información proporcionada al Responsable para uso de nuestros servicios en nuestra Aplicación ALCIONE MÓVIL.
12. Asegurar el cumplimiento de disposiciones legales sobre prevención e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita, anticorrupción y resto de normativa aplicable; mediante la implementación de procedimientos administrativos y técnicos establecidos para tales efectos.
13. Gestión del canal de Atención al Cliente para dar de alta y proporcionar seguimiento a quejas, sugerencias, dudas, aclaraciones o devoluciones de algún producto que haya adquirido anteriormente.
14. En su caso, análisis de datos mediante el uso de tecnologías de analítica, inteligencia artificial y/o big data, con el objeto de evaluar el uso de nuestros servicios en línea, mejorar sus prestaciones y/o corregir errores.
15. Para cumplir obligaciones y requerimientos judiciales o administrativos, incluyendo la entrega de información sobre fraudes o suplantaciones de identidad.
16. Archivo de información sobre el uso de nuestros servicios para el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, incluyendo la defensa de los intereses del Responsable ante instancias judiciales o administrativas.

De manera adicional, si usted no manifiesta su oposición, el Responsable podrá tratar sus datos personales para las siguientes **FINALIDADES SECUNDARIAS**:

1. Envío de comunicaciones comerciales, publicitarias, promocionales e informativas, así como ofertas personalizadas basadas en sus intereses y antecedentes de consumo, relacionadas con los servicios y productos que comercializa el Responsable, o marcas de nuestros socios comerciales. Tales

comunicaciones incluyen el envío de correos electrónicos, SMS, llamadas telefónicas, y otras formas de comunicación electrónica o postal.

2. Levantamiento de encuestas de satisfacción, hábitos de consumo y/o estudios para mejora de nuestros servicios.
3. Envío de invitaciones para eventos, ferias, exhibiciones, presentaciones, concursos, capacitaciones, promociones u otro tipo de actividades organizadas o patrocinadas por el Responsable.
4. Generación de perfiles de usuarios, mediante el uso de tecnología analítica o big data.

Le informamos que las finalidades de tratamiento de datos personales enlistadas con anterioridad no requieren de su consentimiento, toda vez que se encuentran contempladas dentro de los supuestos de excepción enunciados en el Artículo 9° de la Ley, de conformidad con el Artículo 15 Fracción III. No obstante, usted puede oponerse al tratamiento de sus datos personales para las finalidades secundarias, e incluso puede revocar su consentimiento para tales efectos a través del procedimiento previsto en la sección “Derechos ARCO” del presente Aviso de Privacidad.

Transferencias de datos personales

El Responsable podrá compartir su información y llevar a cabo transferencias de datos personales, tanto dentro como fuera del territorio mexicano, en los siguientes casos y para las finalidades indicadas:

- a. **Hacia nuestra empresa matriz, empresas afiliadas o subsidiarias** de GRUPO ALCIONE, con finalidades de resguardo centralizado de la información o archivo de información sobre el uso de nuestros servicios.
- b. **Prestadores de servicios de pagos en línea o entidades bancarias**, para procesar pagos y, en su caso, efectuar aclaraciones de transacciones efectuadas a través de la Aplicación Alcione Móvil.
- c. **Socios o intermediarios comerciales**, para completar la adquisición, reservación y/o envío de los productos adquiridos en la Aplicación Alcione Móvil, informarle sobre los productos y servicios comercializados por nuestros socios e intermediarios comerciales, brindarle una atención personalizada y para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales.
- d. **Prestadores de servicios especializados**, cuando efectuamos verificaciones de identidad o validaciones sobre la veracidad y calidad de la información proporcionada al Responsable.
- e. **Autoridades judiciales o administrativas**, para el cumplimiento de obligaciones legales de información o de requerimientos de información debidamente fundados y motivados en la normatividad que aplique.

Las transferencias de datos personales antes indicadas no requieren de su consentimiento para poder ser efectuadas, toda vez que se encuentran contempladas dentro de los supuestos de excepción enunciados en el Artículo 36° de la Ley. Cualquier transferencia de sus datos personales que sí requiera de su consentimiento para efectuarse, será informada previamente, a través de la comunicación correspondiente y de la actualización al presente Aviso de Privacidad.

Derechos ARCO

Como titular de datos personales, y en todos los casos legalmente procedentes, usted o su representante legal, podrá ejercer cualquiera de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (en adelante, Derechos ARCO). Estos derechos son:

- **Acceso:** derecho de conocer qué datos personales tenemos de usted, así como información sobre cómo los tratamos o compartimos.
- **Rectificación:** derecho de solicitar en todo momento, la rectificación de sus datos que resulten inexactos o incompletos.
- **Cancelación:** derecho a que cese el tratamiento de sus datos personales, a partir de un bloqueo y su posterior supresión.
- **Oposición:** derecho a oponerse, por causa legítima, al tratamiento de sus datos personales.

Para ejercer cualquiera de sus Derechos ARCO, deberá enviar una solicitud debidamente firmada a nuestro Departamento de Protección de Datos Personales a través del siguiente correo electrónico: datospersonales@sonepar.com.mx

Su solicitud debe incluir:

- **DATOS DEL TITULAR:** Su nombre completo, y el domicilio u otro medio para comunicar la respuesta a su solicitud.
- **COPIA DE DOCUMENTO QUE ACREDITE SU IDENTIDAD, Y EN SU CASO, LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE QUIEN EJERCE EL DERECHO EN SU NOMBRE** (acompañando a su escrito el documento a través del cual se autoriza la representación)
- **DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DEL DERECHO ARCO QUE DESEA EJERCER:** Así como una descripción de los datos personales respecto de los que se busca ejercer el derecho señalado.
- **OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA:** La documentación que usted considere para necesaria para sustentar su solicitud y que nos ayude a tramitarla convenientemente. En particular, en la solicitud de Rectificación de datos personales, el documento que respalde su solicitud .

En caso de que la información proporcionada en su solicitud sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación de identidad y/o representaciones correspondientes, el Departamento de Protección de Datos Personales del Responsable, se le solicitará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, la corrección y subsanación de las deficiencias para poder dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Departamento de Protección de Datos Personales del Responsable le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta. El uso de medios electrónicos para el ejercicio de los Derechos ARCO autoriza al Responsable para dar respuesta a la solicitud correspondiente a través del mismo medio, salvo que nos indique otro medio de contacto en su solicitud, de forma clara y expresa.

El ejercicio del derecho de Cancelación no es absoluto. Por favor tome en cuenta que el Responsable debe de almacenar información para cumplir con diversas obligaciones legales. En este caso, sus datos personales permanecerán bloqueados y

solamente se darán a conocer a petición de autoridades competentes cuando exista un requerimiento debidamente fundado y motivado.

Revocación del Consentimiento

En algunos casos, usted puede revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales; sin embargo, esta revocación no puede tener efectos retroactivos, es decir, no puede afectar a situaciones, trámites o transferencias realizadas antes de la revocación de su consentimiento.

Tome en cuenta que pueden existir disposiciones de orden público que obliguen a conservar su información durante un plazo mínimo; en tales casos, sólo se conservará su información para cumplir con esas disposiciones legales.

Si desea revocar su consentimiento, puede enviar una solicitud siguiendo las instrucciones aplicables al ejercicio de los Derechos ARCO.

Medios para limitar el uso o divulgación de sus datos

Para limitar el uso o divulgación de sus datos personales, usted puede enviar una solicitud siguiendo las instrucciones aplicables al ejercicio de los Derechos ARCO.

El Responsable cuenta con medios y procedimientos para asegurar la inclusión de algunos de sus datos a listados de exclusión propios, cuando usted solicita su inclusión en ellos de forma expresa. Para tales casos, el Responsable otorgará a los titulares que soliciten su registro, la constancia de inscripción correspondiente.

Asimismo, le informamos que existen otros mecanismos para limitar el uso y divulgación de sus datos personales, mediante su inscripción al Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), con la finalidad de que sus datos no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de bienes o servicios. Para más información sobre dicho registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO (<https://repep.profeco.gob.mx>), o bien ponerse en contacto directo con el citado organismo al teléfono 800 468 8722.

Uso de Cookies

El Responsable y titular de ALCIONE MÓVIL le informa que esta aplicación utiliza tecnología conocida como cookies y otros medios que permiten recabar información cuando usted navega a través de esta.

Las cookies utilizadas por el Responsable permiten habilitar funcionalidades de la aplicación; recabar, analizar y conservar información electrónica relacionada con sus hábitos de navegación, así como del uso de nuestros canales de comunicación y formularios para compras en línea.

Personalización y desactivación de cookies.

Puede gestionar y personalizar las cookies a través de la configuración de su navegador. A continuación, le explicamos cómo hacerlo en los navegadores más comunes:

1. Google Chrome:
 - Haga clic en los tres puntos verticales en la esquina superior derecha.
 - Seleccione "Configuración" > "Privacidad y seguridad" > "Cookies y otros datos de sitios".
 - Desde allí, podrá bloquear las cookies de terceros o personalizar las opciones según sus necesidades. También puede eliminar cookies específicas desde el historial de navegación.

2. Safari:
 - En la barra de menú superior, seleccione "Safari" y luego "Preferencias".
 - Haga clic en la pestaña "Privacidad" y ajuste las opciones en "Cookies y datos de sitios".
 - Puede elegir entre bloquear todas las cookies o personalizar qué sitios pueden almacenar cookies en su dispositivo.
3. Microsoft Edge:
 - Haga clic en los tres puntos horizontales en la esquina superior derecha y seleccione "Configuración".
 - Diríjase a "Privacidad, búsqueda y servicios" y en "Cookies y datos de sitios" para personalizar sus preferencias.
 - Puede bloquear cookies de terceros, borrar cookies al salir del navegador y controlar las excepciones.
4. Mozilla Firefox:
 - Haga clic en las tres líneas horizontales en la esquina superior derecha y seleccione "Opciones".
 - En el menú de "Privacidad & Seguridad", desplácese hasta la sección "Cookies y datos del sitio".
 - Puede gestionar las cookies de terceros, bloquear cookies no esenciales, o elegir entre eliminar cookies al cerrar el navegador.
 - También puede personalizar las configuraciones avanzadas para aceptar o bloquear cookies de ciertos sitios.

Debe saber que, si desactiva las cookies o impide su instalación, es posible que no pueda usar de manera completa o correcta algunas funciones de nuestra Aplicación ALCIONE MÓVIL.

Cambios a este Aviso de Privacidad

El Responsable se reserva el derecho de modificar, actualizar, extender y/o cambiar el contenido y alcance de este Aviso de Privacidad en cualquier momento y a su completa discreción. En tales casos, usted podrá solicitar la versión más reciente del Aviso de Privacidad a nuestro Departamento de Datos Personales a través del correo electrónico: datospersonales@sonepar.com.mx

Fecha de última actualización:
Marzo del 2025