Identidad y Domicilio del Responsable

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES, S.A.P.I. DE C.V., con domicilio (TOTALPLAY) convencional para oír y recibir notificaciones en Insurgentes Sur 3579, Colonia Tlalpan La Joya, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14000, Ciudad de México, únicamente para temas de privacidad y protección de datos personales es (el **"Responsable"**), del tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales (los **"Datos Personales"**), de sus **–prospectos y/o clientes-** (el **"Titular"**), conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la **"LFPDPPP"**). El Responsable recaba los Datos Personales a través de los siguientes medios: **(i)** de manera personal, cuando el Titular los proporciona a través de nuestros centros de atención y kioscos, **(ii)** de manera directa, cuando el Titular los ingresa a través del portal www.totalplay.com.mx (el **"Sitio Web"**), la aplicación móvil del Responsable denominada "**Total play"** (la "**App**") **(iii)** de manera directa, cuando el Titular los proporciona vía telefónica o correo electrónico, **(iv)** de manera indirecta, cuando otras empresas nos transfieren Datos Personales, y **(v)** de manera indirecta, cuando se obtienen a través de fuentes de acceso público permitidas por la LFPDPPP.,

Datos Personales que serán sometidos a tratamiento

- Datos Personales

Identificación y contacto: Nombre y domicilio completos, CURP, RFC con homoclave, identificación oficial (tipo, número y vigencia).

El Responsable obtendrá Datos Personales de referencias personales del Titular, con la finalidad de ser contactados para la gestión de venta o contratación de un producto o servicio de telecomunicaciones; para lo cual, el Titular declara y acepta que ha obtenido el consentimiento previo de dichas personas para tal efecto.

Electrónicos: Teléfono particular y teléfono celular, correo electrónico.

Financieros y Patrimoniales: Únicamente para el procesamiento de pago, número de tarjeta bancaria, banco emisor, medio de pago y monto.

Actividad en Internet o en la Aplicación: Interacciones con nuestros Servicios, Información sobre el tiempo de respuesta de las páginas web, errores de descarga, fecha y hora en que utilizó el servicio, estadísticas sobre cómo se cargan o ven las páginas, los sitios visitó y otra información de uso y navegación recopilada a través de Cookies ("Datos técnicos de uso"); información de uso y visualización de nuestro contenido, fuente de inicio de sesión, preferencias.

- Datos Personales de Niños, Niñas, Adolescentes y Personas con Incapacidad Jurídica.

El Responsable no recabará Datos Personales de niños, niñas, adolescentes o de personas que se encuentren en estado de interdicción o incapacidad, sin embargo, si el Titular registra Datos Personales que correspondan a un niño, niña, adolescente o persona con incapacidad jurídica, el Responsable podrá cancelar el registro sin asumir ninguna responsabilidad, asimismo el Titular libera de toda responsabilidad al Responsable frente a cualquier autoridad.

- Datos Personales Sensibles

El Responsable podrá recabar y dar tratamiento a datos biométricos relativos a las huellas dactilares y/o reconocimiento facial con la finalidad de identificar al Titular y acreditar su identidad para la provisión de los servicios y/o productos que ofrece El Responsable.

Finalidades del tratamiento de los Datos Personales

Los Datos Personales que tratamos conforme este Aviso de Privacidad serán utilizados, en primera instancia, para cumplir con los derechos y obligaciones derivados de las relaciones jurídicas y comerciales que sostenemos con el titular; y, en segunda instancia, para la consecución de finalidades que no necesariamente atienden a nuestra relación contractual. Las finalidades antes mencionadas se encuentran divididas en dos categorías, para su información:

Finalidades Primarias. Dan origen y son necesarias para la existencia de la relación jurídica entre el Responsable y el Titular, las cuales consisten en:

1. Identificar y verificar la identidad del Titular con base en los datos biométricos proporcionados al Responsable, en la App de Total Play y en el Sitio Web.
2. Contratación de productos o servicios, empleando datos biométricos como forma de manifestación de consentimiento.
3. Brindar mayor seguridad para el acceso al Sitio Web y la App Total play y prevenir posibles fraudes y robo de identidad.
4. Verificar y confirmar la identidad del Titular para hacer uso de los servicios de televisión, telefonía e internet.
5. Verificar que los Datos Personales contenidos en la Credencial para Votar que el Titular exhiba al Responsable para el otorgamiento de los servicios, coincidan con los que obran en poder del Instituto Nacional Electoral, en interés del Titular y evitar que el robo de identidad se materialice en algún fraude u otro delito en su perjuicio, así como para la salvaguarda del interés público.
6. Otorgar los servicios de televisión, telefonía e internet.
7. Contactarlo para concluir el proceso de formalización del Contrato de Servicios por el Responsable a través del call

center.

8. Cumplir con las obligaciones y ejercer los derechos derivados de la relación jurídica entablada entre el Responsable y el Titular.
9. Ofrecer experiencias personalizadas de contenido en los dispositivos TotalPlay.
10. Personalizar su experiencia, incluyendo la presentación de contenido o funciones mejor adaptados a usted o sus intereses.
11. Inscripción en Programas de Lealtad que el Responsable forme parte.
12. Otorgar beneficios, puntos y/o recompensas a través de Programas de Lealtad y/o fidelización.
13. Realizar cargos relacionados con el pago de los productos y servicios adquiridos por el Titular.
14. Realizar consultas, investigaciones en relación con cualquier queja o reclamación por los servicios y/productos del Responsable.
15. Hacer la entrega de tickets y facturación.
16. Realizar gestiones de cobranza derivadas del incumplimiento de la obligación contractual por los productos y/o servicios contratados, incluyendo visitas, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y/o mensajes instantáneos con fines de gestión de cobranza en caso de requerirse
17. Brindar soporte y atención al cliente vía telefónica, mensajería o correo electrónico.
18. Realizar gestiones con el propósito de que los Datos Personales en todo momento sean exactos, completos, pertinentes, correctos y actualizados en cumplimiento al principio de calidad estatuido por la LFPDPPP.

Finalidades Secundarias. No dan origen, ni son necesarias para la existencia de la relación jurídica entre el Responsable y el Titular, las cuales consisten en:

1. Elaborar perfiles relacionados con los hábitos de consumo de los clientes y usuarios de los servicios y/o productos que ofrece el Responsable.
2. Enviar comunicados relacionados con ofertas, mensajes promocionales, comunicados con fines mercadotécnicos, publicitarios y de prospección comercial sobre productos y/o servicios nuevos o existentes, así como de productos y/o servicios de terceros socios comerciales que pudieran ser de su interés.
3. Promocionar en periódicos, revistas, medios visuales, televisión y redes sociales los productos y/o servicios, beneficios adicionales, descuentos, promociones, bonificaciones y concursos, para lo cual, el Responsable podrá utilizar los Datos Personales como son: nombre, fotografías, videos, entrevistas, publicaciones y cualquier otro medio de publicidad conocido o por conocer.
4. Aplicar encuestas, estudios de mercado, participar en eventos, concursos, trivias, juegos y sorteos, participar en redes sociales, chats e información que nos permita evaluar la calidad de los productos y/o servicios

Con quién se comparten los Datos Personales

En cumplimiento a lo previsto por la legislación, disposiciones y ordenamientos de carácter general aplicables, el Responsable realizará comunicación de los Datos Personales vía –transferencia- con aquellos socios comerciales con quienes se tengan celebrados contratos para la comercialización de productos y/o servicios ofertados, en beneficio de los Titulares.

Con el propósito de que el Responsable realice las finalidades primarias y secundarias descritas en el apartado anterior, usted manifiesta su consentimiento para que el Responsable, en los supuestos que se actualice pudiera compartir sus datos personales de la siguiente forma:

Categorías de Destinatarios	Motivos para compartir tu información personal.
Proveedores de servicios	Para realizar servicios que les subcontratamos, como procesamiento de pagos, marketing, investigación, cumplimiento, auditorías, gobierno corporativo, comunicaciones, desarrollo de TI, mantenimiento, alojamiento y soporte y operaciones de servicio al cliente. Lo anterior, operando bajo nuestra dirección y en nuestro nombre
Socios de publicidad	Para que puedan ayudarnos a ofrecer publicidad más relevante para ti en los Servicios las aplicaciones móviles del Responsable, así como nos ayuden a medir la efectividad de los anuncios.
Socios comerciales para Programas de Recompensas y Lealtad del que	Para inscribirlo y otorgar beneficios y recompensas, así como redimir gemas y puntos a través de Programas de Lealtad.

Categorías de Destinatarios	Motivos para compartir tu información personal.
Responsable forme parte.	
Autoridades	Cuando vayan acompañadas de una citación u otra documentación legal que requiera que el Responsable atienda. Dichas autoridades incluyen tribunales, gobiernos, fuerzas del orden y reguladores.
Aplicaciones, servicios y dispositivos de terceros que conectas a tu cuenta	Para conectar tu cuenta o permitirte utilizar el Servicio de entretenimiento con aplicaciones, servicios o dispositivos de terceros.
Sociedades controlantes, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del Responsable	Para llevar a cabo nuestras operaciones comerciales diarias y poder mantener, mejorar y proporcionarte los servicios las aplicaciones móviles del Responsable. Asimismo, se informa que se podrán realizar las transferencias contempladas en el artículo 36 de la LFPDPPP, fracción III, realizadas a empresas del Grupo, para ofrecerle otros productos complementarios, realizar el análisis de información, soporte técnico y desarrollo de infraestructura, auditorías, controles corporativos, contacto y prospección comercial.

Asimismo, las -transferencias nacionales o internacionales- de los Datos Personales podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del Titular cuando se trate de alguno de los siguientes supuestos:

1. Cuando la transferencia esté prevista en una ley o tratado en los que México sea parte;
2. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios;
3. Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del Responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas;
4. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del Titular, por el Responsable y un tercero;
5. Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;
6. Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y
7. Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el Responsable y el Titular.

El Titular podrá oponerse a aquellas transferencias sujetas a su consentimiento, conforme al proceso y plazos que se describen en el apartado de "*Medio y Procedimiento para ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los "Derechos ARCO") y Revocación del Consentimiento*".

Exclusión de Responsabilidad.

Si vincula su dispositivo Total Play TV a un servicio que no sea de Total Play (por ejemplo, Alexa), usted está escogiendo que el proveedor del servicio recopile información acerca de usted y su Dispositivo Total Play, la cual puede incluir el tipo y nombre del dispositivo, identificadores del dispositivo, su estado, nombres de las aplicaciones de servicios de transmisión instaladas. En estos caos, al utilizar aplicaciones de Terceros se podrá compartir información. Para obtener información sobre cómo estos proveedores usan estos datos, consulte sus políticas de privacidad.

Limitación del uso y divulgación de datos personales.

El Responsable, pone a disposición del Titular la dirección electrónica datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx que pueda manifestar en todo momento la negativa a seguir tratando sus datos personales, o limitar el uso y divulgación de los mismos, o bien, solicitándolo en el domicilio señalado en el rubro denominado "Identidad y Domicilio del Responsable", digiriendo su solicitud al Departamento de Datos Personales.

Medio y Procedimiento para ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los "Derechos ARCO") y Revocación del Consentimiento

En virtud de que el Titular tiene derecho a la protección de los Datos Personales, así como a manifestar su oposición o

revocación, en los términos que establece la LFPDPPP, podrá ejercer los Derechos ARCO o la revocación del consentimiento en forma personal, o bien, a través de su representante legal, mediante la generación y envío de la solicitud correspondiente al Departamento de Datos Personales del Responsable, para lo cual el Titular ejecutará los siguientes:

Pasos para Generar la Solicitud de Derechos ARCO (la **"Solicitud"**)

Primero.- El Titular debe ingresar al sitio web www.datospersonalesgs.com.mx (el **"Sitio Web DDP"**);

Segundo.- Hecho lo anterior, hará clic en la sección ***"Ejerce tus Derechos ARCO"***, en la que aparecerá el recuadro (*Regístrate e Inicia Sesión*), deberá llenar la información personal indicada para crear su ***usuario*** y ***contraseña*** (el **"Perfil"**), y hará clic en el botón ***"Ingresar"***. Una vez creado el Perfil, el Titular podrá otorgar seguimiento puntual a la Solicitud.

Tercero.- En seguida, el Titular hará clic en el ícono ***"Nueva solicitud"***, en el que aparecerá una pantalla *(¿Qué empresas quieres consultar?*), en la que ubicará el logotipo del Responsable al que pretende formular la Solicitud;

Cuarto.- Finalmente, el Titular elegirá el tipo de Derecho ARCO que decida ejercer, o bien, la revocación del consentimiento, completando la información que se indica y hará clic en el botón ***"Enviar Solicitud"***.

El Departamento de Datos Personales recibirá la Solicitud y se pondrá en contacto con el Titular a través del correo electrónico establecido para tal efecto. Asimismo, el Titular podrá consultar el estatus de la Solicitud en cualquier momento, haciendo clic en la sección ***"Ejerce tus Derechos ARCO"*** y dando clic en el ícono ***"Seguimiento de Solicitudes"***.

Para el caso de ***–solicitud de acceso-***, procederá previa acreditación de la identidad del Titular o representante legal, según corresponda, mediante la expedición de copias simples o documentos electrónicos en poder del Responsable, y de manera gratuita, salvo los gastos de envío o el costo de reproducción en copias u otros formatos. En el caso de que el Titular reitere la solicitud en un periodo menor a doce meses, deberá cubrir los costos correspondientes equivalentes a no más de tres días de Salario Mínimo Vigente en la Ciudad de México en términos de lo estatuido por la LFPDPPP.

Tratándose de ***–solicitud de rectificación-***, el Titular deberá indicar la modificación a realizar, así como aportar la documentación que sustente la petición.

Para efectos de las ***-solicitudes de cancelación-,*** el Titular podrá solicitar el cese de su tratamiento cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y deberes establecidos en la LFPDPPP, la cancelación dará lugar a un periodo de bloqueo, por lo que se podrán conservar exclusivamente para efectos de cumplir responsabilidades legales o plazos de prescripción derivados de la relación jurídica contraída con el Responsable. La cancelación procederá respecto de la totalidad de los Datos Personales o sólo parte de ellos. El Responsable informa que podrán actualizarse casos de excepción a la cancelación de los Datos Personales establecidos en la LFPDPPP.

Tratándose de la ***-solicitud de oposición-*** el Titular tendrá en todo momento el derecho a oponerse al tratamiento de los Datos Personales por causa legítima. De resultar procedente, el Responsable no podrá tratarlos. No procederá el ejercicio del derecho de oposición en aquellos casos en los que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal impuesta al Responsable.

El Responsable podrá negar el acceso a los Datos Personales o a realizar la rectificación, la cancelación o a conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

1. Cuando el solicitante no sea el Titular o la representación legal del mismo no esté debidamente acreditada.
2. Cuando en la base de datos del Responsable no se encuentren los Datos Personales.
3. Cuando se lesionen los derechos de un tercero.
4. Cuando exista un impedimento legal o la resolución de una autoridad competente que restrinja el acceso a los Datos Personales o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y
5. Cuando el acceso, la rectificación, la cancelación o la oposición hayan sido realizadas.

La negativa a que se refiere el párrafo que antecede podrá ser parcial, en cuyo caso el Responsable efectuará el acceso, la rectificación, la cancelación o la oposición requerida por el Titular.

En los casos antes previstos, el Responsable informará debidamente el motivo de la decisión al Titular o representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio en que se llevó a cabo la solicitud o aquel señalado por el Titular.

Departamento de Datos Personales

Para cualquier –aclaración, comentario, queja o inconformidad- con respecto a la política de privacidad del Responsable, el Titular podrá enviar su petición al Departamento de Datos Personales a través del correo electrónico datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx, quien dará respuesta a la petición en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Para el caso de que el Titular se vea impedido para generar y enviar la Solicitud de Derechos ARCO, así como a manifestar la revocación de su consentimiento en términos de lo establecido en el Aviso de Privacidad, por motivo de fallas técnicas del Sitio Web, podrá enviarla al Departamento de Datos Personales, a través del correo electrónico datospersonalestotalplay@totalplay.com.mx, previa acreditación de la falla ocurrida, cumpliendo con los requisitos y con las condiciones consideradas por la LFPDPPP.

Conservación y Seguridad de los Datos Personales

El Responsable y/o sus encargados, resguardan y garantizan la seguridad y confidencialidad de la información y documentación del Titular, así como aquellos actos, operaciones y servicios reportados, por al menos diez años a partir de que concluya la relación jurídica entre el Titular y el Responsable, sin perjuicio de cumplir con los deberes de confidencialidad y seguridad previstos en la LFPDPPP y su reglamento.

Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG)

En caso de que el Titular considere que su derecho a la protección de los Datos Personales ha sido vulnerado por un tratamiento indebido de los mismos por parte del Responsable y/o sus encargados, podrá presentar una queja o denuncia ante la **Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG)**, a través de la Unidad de Protección de Datos Personales. Para más información sobre los procedimientos y requisitos aplicables, el Titular podrá consultar el portal oficial de la SABG: www.gob.mx/sabg

Uso de *Cookies, Web Beacons* u otras tecnologías

El Sitio Web utiliza mecanismos de medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología, que le permiten recabar los Datos Personales de manera automática y simultánea al tiempo que el Titular hace contacto con los mismos, entre ellos, ***Cookies*** y ***Web Beacons*** para simplificar la navegación. Las *Cookies* son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el equipo móvil del usuario al navegar en una página de Internet específica, que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias de compra para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña. Por su parte, las *Web Beacons* son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros. Le informamos que utilizamos *Cookies* y *Web Beacons* para obtener información personal de usted, como la siguiente: (i).El tipo de navegador y sistema operativo que utiliza; (ii). Las páginas de Internet que visita en forma previa y posterior a la entrada del Sitio Web; (iii). Los vínculos que sigue y permanencia en el Sitio Web; (iv). Su dirección IP; (v). Lugar desde el cual visita el Sitio Web y estadísticas de navegación. Estas *Cookies* y otras tecnologías pueden ser deshabilitadas. Puede buscar información sobre los navegadores conocidos y averiguar cómo ajustar las preferencias de las *Cookies* en los siguientes sitios web:

Microsoft Internet Explorer:
https://support.microsoft.com/es-es/topic/eliminar-y-administrar-cookies- 168dab11-0753-043d-7c16-ede5947fc64d
Mozilla Firefox:
https://support.mozilla.org/es/products/firefox/protect-your-privacy/cookies
Google Chrome:
https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es
Apple Safari:
https://support.apple.com/es-es/guide/safari/sfri11471/mac

En el caso de empleo de *Cookies*, el botón de *"ayuda"* que se encuentra en la barra de herramientas de la mayoría de los navegadores, le dirá cómo evitar aceptar nuevas *Cookies*, cómo hacer que el navegador le notifique cuando recibe una nueva cookie o cómo deshabilitar todas las *Cookies*.

Exclusión de Responsabilidad

El Sitio Web podrá contener enlaces, hipervínculos o hipertextos *"links"*, banners, botones y/o herramientas de búsqueda en internet que al ser utilizados por los Titulares transportan a otros portales o sitios de internet que podrían ser propiedad de terceros. Por lo tanto, no controla dichos sitios y no es responsable por los avisos de privacidad que ostenten, o en su caso, a la falta de ellos; los Datos Personales que los Titulares llegasen a proporcionar a través de dichos portales o sitios de internet distintos al Sitio Web, son su responsabilidad, por lo que deberá verificar el aviso de privacidad en cada sitio al que acceda.

Algunos vínculos, banners y/o botones que solicitan Datos Personales dentro del Sitio Web, son responsabilidad de terceros ajenos al Responsable, quienes en ocasiones son proveedores de servicios, por lo que se rigen por sus propios términos y políticas de privacidad. Para conocer más acerca de este tema, lo invitamos a consultar la sección términos y condiciones.

Modificaciones al Aviso de Privacidad

El Responsable se reserva el derecho de actualizar o modificar

periódicamente el Aviso de Privacidad conforme a los cambios de las prácticas de información, en atención a las novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para el ofrecimiento de los servicios.

Dichas actualizaciones o modificaciones, estarán disponibles para consulta del Titular en el sitio web del Responsable. Se recomienda y requiere al Titular consultar el Aviso de Privacidad, por lo menos semestralmente, para estar actualizado de las condiciones y términos del mismo.

Consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales

El Titular manifiesta que ha leído, entendido y aceptado los términos expuestos en el Aviso de Privacidad, lo que constituye el consentimiento, libre, específico, inequívoco e informado, inclusive con respecto a los cambios establecidos en las actualizaciones realizadas al mismo, con respecto al tratamiento de los Datos Personales en cumplimiento a lo establecido por la LFPDPPP y los Lineamientos.

Última actualización, 18 de agosto de 2026.

--- FIN DEL DOCUMENTO ---