



Ingeniería y Servicios
Técnicos Eléctricos y
Mecánicos

AVISO DE PRIVACIDAD CLIENTES Y USUARIOS ISTEM INGENIERÍA Y SERVICIOS TÉCNICOS, ELÉCTRICOS Y MECÁNICOS

En cumplimiento de las disposiciones legales sobre protección de datos personales y otras disposiciones aplicables, con el objeto de que pueda decidir de manera informada sobre el tratamiento que la entidad (ISTEM) podrá dar a su información personal, se pone a su disposición este aviso que proporciona detalles sobre el uso de los datos personales del cliente o usuario, identificando a la entidad responsable de su información; las finalidades o acciones que motivan la obtención, uso y custodia de los datos personales; los terceros a quienes se transferirán o se podrán transferir, así como los mecanismos para que pueda ejercer sus derechos, entre otra información.

Este Aviso de Privacidad será puesto a disposición de las personas clientes y usuarias que han optado por adquirir productos o servicios de **ISTEM Ingeniería y Servicios Técnicos, Eléctricos y Mecánicos**, los clientes o usuarios podrán consultar este aviso de privacidad en cualquier momento a través de la página web, disponible en el siguiente enlace: www.istem.com.mx

Aviso de Privacidad clientes y usuarios: ISTEM Ingeniería y Servicios Técnicos, Eléctricos y Mecánicos (ISTEM), es el responsable del manejo de los datos personales, ISTEM, es una sociedad mercantil legalmente constituida conforme a las normas mexicanas y que, a través de este documento pone a disposición la información necesaria referente a la responsabilidad del uso de los datos personales de clientes y usuarios.

Para los fines establecidos en este Aviso, la entidad responsable del uso de los datos personales será aquella que inicialmente recabe dicha información a través de medios físicos o electrónicos. El cliente o usuario podrá encontrar la denominación de dicha entidad en la información contractual y/o comercial que lo vincule con ISTEM.

I. ¿Qué datos usa la entidad y que podría solicitar al cliente o usuario?

Para las finalidades establecidas en este Aviso de Privacidad, la entidad responsable podrá tratar las siguientes categorías de datos personales:

info@istem.com.mx
www.istem.com.mx

Pachuca de Soto,
Hidalgo, México





- Datos de contacto e identificación (incluyendo imagen personal).
- Datos financieros, patrimoniales y/o fiscales;
- Datos sobre preferencias de consumo.
- Datos electrónicos y, en particular, datos de geolocalización;
- En algunos casos la entidad responsable podrá solicitar fotocopia de documento de identidad (por verificación de vigencia del documento de identidad).

II. ¿Para qué usaría la entidad los datos personales del cliente o usuario?

El responsable tratará sus datos personales para las siguientes finalidades, necesarias para el cumplimiento de una óptima relación jurídica y/o comercial:

- Registro y alta de clientes, para identificarlos y autentificarlos como clientes o usuarios de los productos y/o servicios de la entidad, a través de cualquier medio o plataforma establecida para tal efecto.
- Entrega de productos adquiridos a través de los canales comerciales del responsable y tramitación de órdenes, revisiones, devoluciones y cancelaciones efectuadas a través de los mismos.
- Envío de comunicaciones para dar respuesta a sugerencias, preguntas, quejas, cotizaciones o reclamos enviados a través de los canales establecidos por el responsable.
- Realizar consultas, investigaciones y revisiones en relación con las quejas o reclamaciones efectuadas por los clientes y usuarios de la entidad.
- Envío de comunicaciones comerciales a través de medios físicos y electrónicos, para informar sobre promociones, descuentos y beneficios relacionados con productos y servicios, propios o de terceros.
- Análisis de datos mediante el uso de tecnologías analíticas e inteligencia artificial, con el objeto de obtener información histórica y estadística sobre los productos y servicios adquiridos por los clientes y/o usuarios, hábitos de consumo y formas de personalizar ofertas de productos y servicios, de acuerdo con sus intereses.





- Gestionar pagos, descuentos, reembolsos, facturación de productos y servicios proporcionados, incluyendo actividades de cobranza judicial o extrajudicial, en cumplimiento de la relación contractual con el cliente.
- Adoptar medidas técnicas y administrativas que permitan al responsable combatir el lavado de dinero, acciones de fraude y evitar cualquier actividad ilícita.
- Realizar gestiones de facturación y cobranza y/o procesar pagos a través de los mecanismos y/o formas habilitadas para ello.
- Gestionar, control y administración de registros de historial y comportamiento crediticio de clientes y usuarios.
- Atender y dar seguimiento a investigaciones, aclaraciones, requerimientos de información, quejas, reclamaciones y cualquier acción judicial o extrajudicial relacionada con el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables al responsable.
- Para la aplicación de encuestas y evaluaciones para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece la entidad.

III. ¿Con quién puede la entidad compartir los datos personales del cliente o usuario?

Los datos personales podrán ser transferidos a las siguientes categorías de destinatarios y para las finalidades siguientes:

- Administraciones y autoridades nacionales, federales, estatales y/o municipales; comisiones; institutos, entidades reguladoras; autoridades judiciales o administrativas; y entidades gubernamentales, para el cumplimiento de obligaciones informativas, de transparencia y de prevención de fraudes, delitos u otras actividades ilícitas, así como para el cumplimiento de requerimientos judiciales o administrativos emitidos por esas autoridades, en su caso.
- Bancos u otras entidades financieras, para el cumplimiento de obligaciones de pago.
- Socios comerciales, para el cumplimiento de las finalidades establecidas en este aviso que no requieran de su consentimiento.





- Prestadores de servicios que operen en calidad de encargados para el tratamiento de datos, con ocasión de los servicios que presten al responsable para el cumplimiento de las finalidades establecidas en este aviso.

El responsable exigirá a los prestadores de servicios la implementación de medidas de seguridad que sean adecuadas y necesarias para la protección de los datos tratados de acuerdo con la Ley y la sensibilidad de esta información.

Cualquier transferencia adicional de sus datos personales que requiera de su consentimiento será informada previamente, a través de la comunicación y actualización de este Aviso de Privacidad y de forma previa a la realización de esa comunicación de datos.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

La normativa regula derechos específicos para los titulares de datos personales, comprendiendo los siguientes:

- **Acceso**: el derecho que se tiene de conocer acerca de los datos que la entidad tiene de sus clientes y usuarios.
- **Rectificación o Inclusión**: el derecho que se tiene para solicitar en todo momento la rectificación de sus datos, si por cualquier motivo están incorrectos, inexactos o incompletos en las bases de datos de la entidad responsable.
- **Cancelación**: el derecho que tiene el cliente o usuario para solicitar que la entidad responsable, elimine su información, a partir de su bloqueo y su posterior supresión definitiva.
- **Oposición**: el derecho que tiene el cliente o usuario para indicar una causa legítima por la cual la entidad responsable, deberá dejar de usar sus datos personales.
- **Portabilidad**: el derecho del cliente o usuario para obtener una copia de sus datos personales en formato electrónico estructurado, que le permita seguir utilizándolos ante otro responsable.





Para ejercer el cliente o usuario cualquiera de los derechos anteriormente señalados, se deberá presentar una solicitud a través de los medios correspondientes.

La solicitud deberá contener o estar acompañada de lo siguiente:

1. Nombre y domicilio completos, u otro medio para comunicarle la respuesta a la solicitud;
2. Copia de una identificación o de un poder, en el caso de que alguien ejerza el derecho de representación en nombre del cliente o usuario;
3. Una descripción del derecho que el cliente o usuario quiere ejercer, así como la información relacionada con el mismo; y
4. Cualquier otra información que considere importante para atender su solicitud o localizar sus datos personales.

El responsable responderá a la solicitud dentro de los días hábiles siguientes a la fecha en que sea enviada y recibida, según lo establecido por la normatividad correspondiente.

Si la solicitud resulta procedente, la entidad responsable, hará efectiva dentro del periodo hábil marcado por la normativa correspondiente el día siguiente a la fecha en que comunique la respuesta.

En el caso de que la información y/o documentación proporcionada en la solicitud resulten incompletas, erróneas y/o insuficientes, o bien, no se acompañen los documentos necesarios para acreditar la identidad o la representación legal correspondiente, se le solicitará la corrección y subsanación de las deficiencias para poder dar trámite a dicha solicitud.

El uso de medios electrónicos para el ejercicio de los derechos de que se trata, autoriza a la entidad responsable para dar respuesta a la solicitud correspondiente a través del mismo medio, salvo que el cliente o usuario indique otro medio de contacto en su solicitud, de forma clara y expresa. El derecho de cancelación no es absoluto.





Ingeniería y Servicios
Técnicos Eléctricos y
Mecánicos

Es importante tomar en cuenta que la entidad responsable debe conservar información para cumplir con diversas obligaciones legales y que para hacerlo puede compartir sus datos personales con otras entidades u organismos. En tales casos, es posible que el derecho de cancelación deba solicitarse ante la Entidad Responsable de ISTEM que recibió sus datos personales.

CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Los datos personales serán conservados durante un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento.

Para garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario, el responsable del tratamiento establecerá plazos para su supresión o revisión periódica.

ACTUALIZACIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD Con motivo de la mejora continua de los procesos, ISTEM podrá realizar, en cualquier momento y sin previo aviso, correcciones y actualizaciones a este Aviso de Privacidad. Las modificaciones al presente Aviso de Privacidad se publicarán en la página web de ISTEM, la cual, podrá ser revisada por el cliente y usuario regularmente para consultar los cambios que puedan ser publicados.



info@istem.com.mx
www.istem.com.mx



Pachuca de Soto,
Hidalgo, México

