



## Aviso de Privacidad

Garanplus, S.A. de C.V. (AIG en adelante) con domicilio en Avenida Insurgentes Sur, 1136, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03219, en México D.F., puede recabar datos (incluyendo los datos personales sensibles que se mencionan más adelante) con las finalidades necesarias siguientes:

- Análisis y elaboración de propuestas para contratos de garantía extendida o extensión de garantía y prestación de servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas.
- Proveer y dar cumplimiento los servicios convenidos en los contratos de garantía extendida o extensión de garantía y prestación de servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas.
- Llevar a cabo reparaciones, colocaciones y sustituciones con motivo de los contratos de garantía extendida y prestación de servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas, directamente o a través de terceros.
- Pago de la contraprestación del contrato de garantía extendida y prestación de servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas.
- Informes requeridos por las autoridades en México y en el extranjero.
- Operaciones de garantía extendida o extensión de garantía y prestación de servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas.
- Contratación, evaluación, registro, atención y pago de proveedores.
- Facturación.
- Contratación, evaluación y desarrollo de personal.

Sus datos personales pueden también recabarse con los fines siguientes:

- Encuestas, evaluaciones e investigaciones.
- Proporcionar información a nuestros clientes y proveedores (incluyendo sobre cambios en nuestros servicios o sobre nuevos productos).
- Mercadotecnia, publicidad o prospección comercial en seguros, extensiones de garantía y servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas.
- Seguimiento de nuestros productos adquiridos (o considerados para adquirirlos), envío y difusión de promociones de productos y ventas cruzadas de seguros, extensiones de garantía y servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas.

### ¿Qué datos personales recabamos y de dónde?

Recabamos sus datos personales en forma directa, cuando usted mismo nos los proporciona al contratar nuestros servicios, llamadas telefónicas a nuestro departamento de servicio al cliente o para reportar una falla en su aparato electrodoméstico o a base de gas.

Recabamos también sus datos personales a través del call centers al que reporta la falla en su aparato electrodoméstico o a base de gas o los centros de servicio que se encargan de la reparación de su aparato electrodoméstico o a base de gas.

Los datos personales que recabamos son su nombre, dirección, registro federal de contribuyentes, teléfono, correo electrónico, datos de sus aparatos objeto de la garantía extendida o del servicio de reparación de electrodomésticos o a base de gas y los financieros necesarios para hacer cargos a su tarjeta por concepto de pago del costo de nuestros servicios o depósitos de pago de las cantidades que corresponda conforme a su contrato con nosotros.

Conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (Ley en adelante), no será necesario el consentimiento para el tratamiento de los datos personales cuando tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable.

***Al usar cualquier formato impreso de AIG o este sitio Web y cualquiera de sus aplicaciones, así como cualquier otro sitio de AIG usted está de acuerdo con la recopilación, uso, transferencia y almacenamiento de su información personal como se establece en este documento.***

***Usted puede optar por no otorgar su consentimiento, por lo que, en este caso, le solicitamos se abstenga de utilizar este sitio Web, sus aplicaciones y/o los formatos impresos.***

#### **Revocación de Consentimiento**

Usted cuenta con un plazo de cinco días hábiles para que, de ser el caso, manifieste su negativa para el tratamiento de sus datos personales con respecto a las finalidades que no son necesarias, ni dieron origen a la relación jurídica con el responsable, enviando un correo electrónico indicando su petición y su número de folio de contrato (en su caso) a la dirección de correo [privacidad.mexico@aig.com](mailto:privacidad.mexico@aig.com)

No obstante lo anterior, en cualquier tiempo puede solicitarnos dejemos de hacer uso de sus datos personales para aquellas finalidades que no son necesarias, ni hayan dado origen a la relación jurídica derivada del contrato de seguro, sin que se le atribuyan efectos retroactivos. Para revocar su consentimiento envíe su solicitud indicando de forma precisa el consentimiento que desea revocar y su número de folio de contrato (en su caso) a la dirección de correo [privacidad.mexico@aig.com](mailto:privacidad.mexico@aig.com)

En un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir de la fecha en que AIG recibió su solicitud, atenderemos su petición y le informaremos sobre la procedencia de la misma, a través de una respuesta al mismo correo electrónico en el que nos envió su petición.

#### **Transferencia de Datos**

Sus datos personales pueden ser transferidos y tratados dentro y fuera del país con las finalidades señaladas anteriormente y con fines de almacenamiento.

Con el uso de esta página y sus aplicaciones o con el llenado de cualquier formato de AIG o bien contratando con AIG (como CONSUMIDOR, proveedor, empleado, agente o de cualquier otra forma), usted acepta la transferencia de sus datos.

Las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular 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, cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el responsable y un tercero, cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público o para la procuración o administración de justicia, cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y el titular y en los demás casos que establezca la Ley.

### **Limitación del Uso y Divulgación de Datos**

Usted puede limitar el uso y divulgación de sus datos personales enviando su solicitud indicando de forma precisa, la limitación que requiere y su número de folio de contrato (en su caso) a la dirección de correo [privacidad.mexico@aig.com](mailto:privacidad.mexico@aig.com)

En un plazo máximo de veinte días hábiles, contados desde la fecha en que AIG recibió su solicitud, atenderemos su petición y le informaremos sobre la procedencia de la misma, a través de una respuesta al mismo correo electrónico en el que nos envió su petición.

### **Derechos de los Titulares de Datos Personales**

Usted, cualquier titular o, en su caso, su representante legal, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la Ley. El ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro.

El titular de los datos tendrá derecho a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos. El titular tendrá en todo momento el derecho a cancelar sus datos personales.

La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato. AIG podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento. El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la Ley aplicable en la materia.

AIG no estará obligado a cancelar los datos personales, entre otros casos previstos en la Ley, cuando se refiera a las partes de un contrato privado y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento; cuando deban ser tratados por disposición legal; cuando se obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas; cuando sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular y cuando sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

### **Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición**

Usted, cualquier titular o su representante legal podrán solicitar a AIG en cualquier momento el acceso, rectificación, cancelación u oposición, respecto de los datos personales que le conciernen.

La solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición deberá enviarse por correo electrónico a la dirección [privacidad.mexico@aig.com](mailto:privacidad.mexico@aig.com) y contener y acompañar lo siguiente:

- I. El nombre del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- II. Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular;
- III. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y

IV. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

AIG dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley.

En el caso de solicitudes de rectificación de datos personales, el titular deberá indicar, además de lo señalado anteriormente, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.

AIG comunicará al titular, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda.

Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

La obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del titular los datos personales; o bien, mediante la expedición de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio que determine AIG en este aviso de privacidad.

En el caso de que el titular solicite el acceso a los datos a una persona que presume es el responsable y AIG resulta no serlo, bastará con que así se le indique al titular por cualquiera de los medios a que se refiere el párrafo anterior, para tener por cumplida la solicitud.

AIG podrá negar el acceso a los datos personales o realizar la rectificación o cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- II. Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;
- III. Cuando se lesionen los derechos de un tercero;
- IV. 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
- V. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

La negativa a que se refiere este apartado podrá ser parcial en cuyo caso AIG efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición requerida por el titular.

En todos los casos anteriores, AIG deberá informar el motivo de su decisión y comunicarla al titular, o en su caso, al representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio por el que se llevó a cabo la solicitud, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

La entrega de los datos personales será gratuita, debiendo cubrir el titular únicamente los gastos justificados de envío o con el costo de reproducción en copias u otros formatos.

El ejercicio de estos derechos, son gratuitos, previa acreditación de su identidad ante AIG. No obstante, si la misma persona reitera su solicitud en un periodo menor a doce meses, los costos no serán mayores a tres días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal, a menos que existan modificaciones sustanciales al aviso de privacidad que motiven nuevas consultas.

### **Otras opciones y medios para limitar el uso o divulgación de los datos personales**

Como otras opciones y medios para que usted pueda limitar el uso y divulgación de sus datos personales, distintos al ejercicio de los derechos ARCO o a la revocación del consentimiento, usted puede inscribirse en el Registro Público de Consumidores previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor

Usted tiene el derecho de acudir al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos en caso de considerar que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado.

### **Página de Internet**

Esta página Web ubicada en [www.aig.com](http://www.aig.com) se provee principalmente para efectos informativos. AIG no recopila datos personales (es decir, información con la cual una persona que pueda ser identificada) de visitantes al sitio Web, a menos de que usted use aplicaciones para presentar quejas o reclamaciones. AIG sólo recopilará información enviada a través de un correo electrónico (y no a través del sitio Web) por visitantes que utilizan el botón de "CONTÁCTENOS" o "USA" en el sitio Web. AIG utiliza la información entregada por medio de "CONTÁCTENOS" o DUDAS E INCONFORMIDADES ("USA" en adelante) para responder a los comentarios o consultas que usted plantea.

### **Información de Usuarios Online**

AIG puede observar y estudiar el tráfico y el uso del sitio del Web con el fin de determinar cuales aspectos y servicios son los más populares o los más útiles por nuestros visitantes, para que podamos mejorar nuestros servicios. También podemos preparar estadísticas de usuarios agregados o resúmenes de información para describir nuestros servicios y su éxito a nuestros socios y anunciantes potenciales y para otros fines lícitos.

Podemos recopilar y almacenar información sobre como usted navega a través de este sitio Web, por cuanto tiempo se queda en nuestra página Web y también sobre su computadora, incluyendo lugares donde esta disponible, su dirección IP del equipo (es decir, a la dirección de su equipo en Internet), sistema operativo y el tipo de navegador de Internet que utiliza.

AIG obtiene esta información mediante un servicio de recolección de datos remotos usando etiquetas, reconocido como "web beacons", el cual está incluido en el contenido de este sitio Web. Esta información es de datos estadísticos sobre las actividades y patrones de navegación y no identifica ninguna persona así como no incluye su nombre, correo electrónico o cualquier otra información de contacto. AIG puede compartir esta información con otras filiales y afiliados de AIG con fines estadísticos o de conocimiento de preferencias.

Estas tecnologías pueden ser deshabilitadas. Para conocer cómo hacerlo, consulte el siguiente vínculo: <http://support.microsoft.com/kb/283185/es>

### **Cambios en este aviso de privacidad**

AIG se reserva el derecho a realizar, en cualquier momento, cambios en este aviso de privacidad y serán dados a conocer mediante la publicación del nuevo texto en esta página Web.



## Nuestra Política de Privacidad

AIG procurará que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados. Cuando los datos de carácter personal hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas por este aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, serán cancelados.

El tratamiento de sus datos personales será el que resulte necesario, adecuado y relevante en relación con las finalidades previstas en este aviso de privacidad. En particular para datos personales sensibles, AIG Seguros limita el periodo de tratamiento de los mismos a efecto de que sea el mínimo indispensable.

AIG Seguros cumple los principios de protección de datos personales establecidos por la Ley y adopta las medidas necesarias para su aplicación. Lo anterior aplica aún y cuando estos datos fueren tratados por un tercero a solicitud de AIG Seguros. AIG Seguros toma las medidas necesarias y suficientes para garantizar que este aviso de privacidad sea respetado en todo momento por él o por terceros con los que guarde alguna relación jurídica.

La Política de Privacidad sólo aplica a las normas de uso de la información incluidas en este sitio Web. Este aviso de privacidad aplica a cualquier práctica en la República Mexicana o con efecto en México, pero no aplica a otros sitios Web pertenecientes o gestionados por compañías filiales o subsidiarias de AIG Seguros.

AIG Seguros no garantiza que las funciones se hallen incorruptas o libres de errores, que se corrijan defectos o que este sitio de Internet o el servidor a través del cual se pone a su disposición se encuentren libres de virus y demás componentes dañinos. AIG Seguros no garantiza ni se responsabiliza de declaración alguna en relación con el uso o el resultado del uso del material que se encuentra en este sitio en cuanto a su corrección, exactitud, fiabilidad u otros conceptos.

La información y las descripciones contenidas en esta página, no pretenden ser descripciones completas de todas las condiciones, exclusiones y términos aplicables a los productos y servicios.

Si bien AIG Seguros se esfuerza por incluir información precisa y actualizada en estas páginas, a veces se producen errores y omisiones. En tanto lo permita la legislación aplicable, ni AIG Seguros ni ninguna parte implicada en la creación, producción o suministro de estas páginas de Internet será responsable por negligencia o responsabilidad contractual por daños directos, incidentales, consecuenciales, indirectos o punitivos que resulten del uso o incapacidad de uso del material de estas páginas, incluso si AIG Seguros o un representante autorizado de AIG Seguros ha sido advertido de la posibilidad de que se produjeran tales daños. En tanto lo permita la legislación aplicable, la responsabilidad total de AIG Seguros ante usted por cualesquiera daños, perjuicios y causas de actuaciones judiciales no podrá exceder la cantidad abonada por usted, en su caso, por acceder a estas páginas Web.

En tanto lo permita la legislación aplicable, AIG Seguros no asume ninguna responsabilidad por, ni deberá considerársele responsable de, ningún daño que sufra su equipo informático u otras

propiedades ni de ningún virus que pueda infectarlos como resultado de haber accedido, utilizado, o navegado por estas páginas o por haber descargado cualquier material, datos, texto, imágenes, videos o sonidos de este sitio.

### **Enlace a otros Sitios Web**

Este sitio Web puede contener enlaces a y de los sitios Web de nuestras redes asociadas y filiales y afiliadas de AIG Seguros o de terceros. Si usted hace 'click' en cualquier enlace de esos sitios Web, por favor tenga cuenta que estos tienen sus propias políticas de privacidad y que no aceptamos ninguna responsabilidad por esas políticas. Por favor revise estas políticas antes de enviar cualquier información personal a estos sitios Web.

La inclusión de cualquier vínculo a otros sitios Web, no implica la aprobación o adhesión por parte de AIG Seguros a esas páginas o su contenido.

### **Restricciones al Uso de Material**

AIG Seguros no autoriza copiar, reproducir, transmitir o distribuir en forma alguna, ningún material de esta página de Internet. Usted puede desplegar el material que se muestra en estas páginas Web para su consulta privada, siempre y cuando conserve todos los avisos sobre propiedad y derechos de autor que figuran en dicho material. No puede distribuir, modificar, transmitir, reutilizar, volver a publicar en otras páginas ni utilizar el contenido de estas páginas con ningún fin (incluidos los fines públicos o comerciales), incluidos el texto, imágenes, sonidos y vídeos sin la autorización por escrito de AIG Seguros.

### **Jurisdicción**

AIG Seguros no se responsabiliza de declaración alguna en el sentido de que el material de estas páginas de Internet resulte adecuado o esté disponible para su uso en ningún lugar distinto a la República Mexicana. Todo el que elija acceder a esta página lo hace por propia iniciativa y es responsable de respetar la legislación local.

A excepción de lo que se indica expresamente en esta página, la información que en ella se recoge no constituye una oferta para vender, ni una captación para que se compren valores, productos de seguros ni ningún otro producto o servicio fuera de la República Mexicana. No se ofrece ni se vende ningún producto de seguro ni ningún producto o servicio de otra índole en ninguna jurisdicción en la que tal oferta o captación, compra o venta pudiera ser ilegal según la legislación relativa a valores, seguros y demás leyes de esa jurisdicción.

### **Marcas Registradas**

Ciertos nombres, palabras, títulos, frases, logotipos, iconos, gráficos y diseños que se encuentran en esta página Web pueden constituir nombres comerciales, marcas registradas (en adelante, "Marcas Comerciales") de AIG Seguros o de terceros, utilizadas por AIG Seguros en virtud de una licencia. El hecho de que se expongan Marcas Comerciales en esta página Web, no implica que se haya concedido licencia alguna a ningún tercero.

Ninguna persona tiene autorización para copiar, redistribuir, reproducir o volver a publicar en forma alguna ninguna información que encuentre en esta página.

Toda descarga, retransmisión u otra modalidad de copia o modificación no autorizada de Marcas Comerciales u otros contenidos de esta página Web pueden constituir una violación del derecho de autor y de propiedad industrial.

Las imágenes que se exhiben en esta página Web, son propiedad de AIG Seguros o ésta las utiliza con permiso. Queda prohibido el empleo de estas imágenes por usted o por cualquiera que usted autorice.

**Correo Electrónico por Internet**

Toda comunicación por correo electrónico no protegida realizada a través de Internet puede ser objeto de interceptación o pérdida, además de posibles alteraciones. AIG Seguros no es responsable y ni usted ni otros podrán exigirle responsabilidad por cualquier daño resultante de cualquier interceptación, pérdida o alteración relacionada con un mensaje de correo electrónico enviado por usted a AIG Seguros o por AIG Seguros a usted.