

Aviso de Privacidad

Garanplus, S.A. de C.V. (en adelante "**GARANPLUS**"), con domicilio en Av. Insurgentes Sur, 1136, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03200, en Ciudad de México, es la entidad responsable del tratamiento de sus datos personales y hace de su conocimiento el presente aviso de privacidad en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y sus disposiciones reglamentarias vigentes.

Para efectos de lo dispuesto en este aviso de privacidad y conforme a lo previsto en el artículo 3 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, son datos personales, la información concerniente a una persona física, identificada o identificable, y el titular de esos datos es la persona física a quien correspondan éstos, por lo que lo dispuesto en este aviso, no aplica en caso de datos de personas morales ni para información que no identifica o hace identificable a una persona en específico.

Datos Personales que recabamos y como los obtenemos

Hasta el momento en que hiciera valer la garantía extendida o extensión de garantía de Garanplus, su nombre, fecha de nacimiento, país de nacimiento, nacionalidad, ocupación, profesión, domicilio, Información de Geolocalización, constancia única de registro de población, número de serie del certificado digital de la Firma Electrónica Avanzada, registro federal de contribuyentes, teléfono, fotografía y video de su persona, correo electrónico, datos de bienes muebles objeto de la garantía extendida o extensión de garantía e información contenida en el ticket de compra de dichos bienes.

Para los efectos de este aviso de privacidad, Información de Geolocalización significa la información que identifica, con una especificidad razonable, su ubicación (mediante el uso de coordenadas de longitud y latitud obtenidas a través de GPS, Wi-Fi o triangulación de ubicación de celulares y otros similares). Si no está de acuerdo en compartir su Información de Geolocalización, considere que es posible que nuestros servicios no se presten de forma correcta.

Dichos datos personales los recabamos en forma directa cuando usted mismo nos los proporciona por diversos medios, ya sea en persona o mediante el llenado de formatos de solicitudes para solicitar la aplicación de la garantía extendida y sus beneficios, aviso o trámites de fallas o reparaciones, llamadas telefónicas a nuestro departamento de servicio al cliente o solicitar información adicional de alguno de nuestros productos.

También recabamos sus datos personales a través de ajustadores, asistencias, talleres de servicio y de servicios, call centers o entidades distintas a GARANPLUS que se encargan de proveer de servicios de atención, asistencia y reparación y otras entidades financieras para hacer valer algunos beneficios de la garantía extendida o extensión de garantía.

Finalidades para las cuales recabamos y utilizamos sus datos personales:

GARANPLUS puede recabar y tratar sus datos personales identificados con antelación, con las siguientes finalidades:

- 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 a 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.
- Dar cumplimiento a los beneficios que incluyan los contratos de garantía extendida o extensión de garantía y prestación de servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas, incluyendo transferir información a la aseguradora que corresponda.
- Atención y seguimiento del servicio derivado de la garantía extendida o extensión de garantía y prestación de servicios de reparación de aparatos electrodomésticos o a base de gas, incluso haciendo uso de Información de Geolocalización para ayudar a ubicar el taller de reparación o tienda en el que se reparará el bien mueble o se realizará su sustitución en el caso de que corresponda.
- 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.
- Elaboración y presentación de informes, expedientes y estadísticas requeridas por las autoridades mexicanas 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 e integración contable y fiscal de ingresos y egresos;
- Contratación y gestión de la relación laboral o comercial con nuestros empleados, agentes o consultores;
- Atención y comparecencia en audiencias, procesos, procedimientos (incluyendo contenciosos) y juicios.
- Realizar valoraciones numéricas para determinar elegibilidad en la oferta de productos y servicios.

Como finalidades secundarias, sus datos personales también se podrán tratar para:

- Realizar encuestas, evaluaciones e investigaciones;
- Mantener informados a nuestros clientes y proveedores (incluyendo lo relacionado con cambios en nuestros servicios o sobre nuevos productos);
- Mercadotecnia, publicidad o prospección comercial;
- Seguimiento de nuestros productos adquiridos u ofrecidos con anterioridad;
- Envío y difusión de campañas comerciales, incluyendo ventas cruzadas.
- Telemetría, estadística, información de ubicación y otras proporcionadas dispositivos o aplicaciones que se pudieran utilizar para tener acceso a nuestros servicios, incluida la Información de Geolocalización.
- Para el caso de contratos de extensión de garantía y/o de prestación de servicios objeto de cesión, transmisión o adquisición, podremos recibir, consultar, almacenar y utilizar los datos para dar continuidad al servicio originalmente celebrado.

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

Revocación del consentimiento y limitación del uso o divulgación de sus datos personales:

Usted cuenta con un plazo de 5 (cinco) días hábiles para que, de ser el caso, revoque su consentimiento o solicite la limitación del uso y divulgación de sus datos personales con respecto a las finalidades que NO son necesarias, NI hayan dado origen a la relación jurídica con GARANPLUS, enviando un correo electrónico indicando de forma precisa el consentimiento que desea revocar o limitar su uso o divulgación, así como cualquier dato que facilite la localización de sus datos, junto con una copia de su identificación oficial, y en caso de tenerlo, el número de póliza correspondiente a la dirección de correo electrónico: privacidad.mexico@aig.com

En un plazo máximo de 20 (veinte) días calendario, contados a partir de la fecha en que GARANPLUS reciba su solicitud, atenderemos su petición y le informaremos sobre la procedencia de esta, a través de una respuesta a la dirección de correo electrónico mediante la cual recibimos su petición, y en su caso, haciendo efectiva la determinación alcanzada tomando en cuenta los plazos establecidos en la Ley y sus disposiciones reglamentarias.

Ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición ("ARCO").

En términos de la Ley y sus disposiciones reglamentarias, como titular o representante legal de un titular, usted tendrá el derecho de **acceder** a los datos personales que hayamos recabado y a los detalles del tratamiento de los mismos, **rectificar** en caso de que estén incompletos o sean inexactos, **cancelar** en caso de que considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad y en cuyo caso podrán ser sujetos a un periodo de bloqueo, o bien, **oponerse** al tratamiento de los datos personales que nos haya proporcionado para fines específicos.

La solicitud de ejercicio de sus derechos **ARCO** deberá enviarse por correo electrónico a la dirección privacidad.mexico@aig.com incluyendo los siguientes datos y documentos:

- 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 desea ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y
- IV. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales objeto de su solicitud.

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 oficial que sustente su petición.

GARANPLUS comunicará al titular por el mismo medio solicitado, en un plazo máximo de veinte días calendario, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de ejercicio de derechos ARCO la determinación adoptada, y en caso de que fuera procedente, se hará efectiva la misma dentro de los 15 (quince) días calendario siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta, en términos de la Ley y las disposiciones reglamentarias correspondientes.

Tratándose de solicitudes de **acceso** a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda.

En el caso de que el titular solicite el acceso a sus datos de una persona presumiendo que GARANPLUS es el responsable, y resulta no serlo, bastará con que así se indique al titular para dar por cumplida la obligación derivada de la solicitud.

En toda respuesta a una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, GARANPLUS deberá informar el motivo de su decisión y comunicarla al titular, o en su caso, al representante legal en los plazos establecidos por la Ley y sus disposiciones reglamentarias para tal efecto y por el mismo medio por el que se llevó a cabo la solicitud, acompañado en su caso, de 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.

Transferencia de Datos

Sus datos personales, incluyendo sus datos personales sensibles, podrán ser transferidos y tratados dentro y fuera del país con las finalidades señaladas en este aviso de privacidad y para poder cumplir con nuestras obligaciones contractuales y/o legales frente a usted y frente a las autoridades en México y en otros países.

En términos de la Ley, se hace constar que con independencia a que un titular acepte o no la transferencia de sus datos personales, cualquier tercero receptor asume las mismas obligaciones que corresponden a GARANPLUS como entidad que transfiere datos personales en su poder, en términos de lo señalado en el párrafo anterior.

Con el uso de esta página y sus aplicaciones o con el llenado de cualquier formato de GARANPLUS o bien contratando con GARANPLUS (como cliente, proveedor, empleado, agente o de cualquier otra forma) o solicitando la aplicación de la garantía extendida o extensión de garantía, usted otorga su consentimiento para la transferencia de sus datos.

Las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del titular (i) 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 de GARANPLUS que opere bajo los mismos procesos y políticas internas, (ii) cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por GARANPLUS y un tercero, (iii) cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público o para la procuración o administración de justicia, (iv) cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, (v) cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre GARANPLUS y el titular y (vi) en los demás casos que establezca la Ley.

En todo caso, los datos a que se refiere este aviso podrán ser transferidos a:

- Autoridades, mexicanas y extranjeras, incluso financieras y fiscales con la finalidad de dar cumplimiento las leyes y/o tratados internacionales que sean aplicables, obligaciones tributarias, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales.

- Autoridades judiciales, mexicanas y extranjeras, con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley, así como en notificaciones, requerimientos u oficios de carácter judicial o administrativo.
- Instituciones, organizaciones o entidades del sector mercantil y proveedores de este para fines de prevención de fraude, selección de riesgos, encuestas de satisfacción, estadística, eventos y convenciones, así como finalidades vinculadas con la asociación como organismos de carácter gremial.
- Empresas mexicanas y extranjeras que sean proveedores de servicios de todo tipo para el cumplimiento de la relación jurídica o contractual celebrada o que celebremos.
- Con autoridades, en caso de que, en el transcurso de la grabación de las cámaras de video vigilancia, se suscite cualquier conducta vinculada con la seguridad de los empleados, visitantes, proveedores, prestadores de servicios, terceros e instalaciones de GARANPLUS. Los datos personales obtenidos a través de las cámaras de video vigilancia serán mantenidos por un periodo específico, pudiendo, posteriormente ser borrados, sin generar una copia de respaldo.

Recopilación de datos estadísticos en línea

GARANPLUS puede observar y estudiar el tráfico y el uso del sitio Web con el fin de determinar los aspectos y servicios más populares o los más útiles por nuestros visitantes, con el objeto de mejorar nuestros servicios. Podemos recopilar y almacenar información sobre su navegación a través de este sitio Web, por cuanto tiempo la utiliza, la dirección IP de su equipo, así como el sistema operativo y el tipo de navegador de Internet que utiliza.

GARANPLUS obtiene esta información de manera automática mediante un servicio de recolección de datos remotos usando "web beacons" y también "cookies". Este mecanismo es únicamente para generar datos estadísticos sobre actividades y patrones de navegación y en ningún momento identifica datos personales de individuo alguno. Al respecto se le comunica que estas tecnologías pueden ser deshabilitadas. Para conocer cómo hacerlo, consulte el siguiente vínculo: <https://www.aig.com.mx/cookie-notice>

Procedimiento y medio para comunicar a los titulares cualquier cambio al presente Aviso de Privacidad:

GARANPLUS podrá, en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo, llevar a cabo modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, las cuales se darán a conocer a través de nuestra página de internet www.Garanplus.com.mx y mediante avisos colocados en lugares visibles en las oficinas en donde se proporcione servicio al cliente. Por lo anterior, recomendamos al titular visitar periódicamente nuestra página de internet y estar atento a los avisos referidos.

Este aviso de privacidad se rige por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y sus disposiciones reglamentarias correspondientes.

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 obtener más información sobre la normatividad vigente y recursos legales a los que tiene acceso como titular de datos personales y podrá acudir a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno o en su página web: www.gob.mx/buengobierno

Fecha de última actualización: 26 de noviembre de 2025