AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V. (T.V.T®)

Sitio web www.tuvision.mx, oficinas de atención y demás canales

Mediante el presente Aviso de Privacidad Integral (el "Aviso"), y en atención a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025 (en lo sucesivo, la "Ley"), y demás disposiciones aplicables vigentes en México, TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V. (en adelante, "T.V.T" o el "Responsable"), en su carácter de Responsable del tratamiento de los datos personales, informa a los Titulares (clientes, suscriptores, usuarios, prospectos y visitantes) los términos en que obtendrá, usará, divulgará, almacenará y, en general, tratará los datos personales que le proporcionen a través de su sitio web https://www.tuvision.mx/, sus formularios electrónicos, sus oficinas de atención, su personal técnico y de ventas, y cualquier otro medio (en conjunto, las "Plataformas"), a efecto de garantizar su tratamiento legítimo, controlado e informado, así como la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

1. Identidad y domicilio del Responsable

"T.V.T®" es una marca registrada de TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V., quien es responsable del tratamiento de sus datos personales, con domicilio en Calle Venustiano Carranza, S/N, Colonia Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, C.P. 71050, México.

Conforme al artículo 29 de la Ley, T.V.T cuenta con un **Departamento de Datos Personales**, encargado de dar trámite a las solicitudes de los Titulares y de fomentar la protección de datos personales al interior de la organización, con los siguientes datos de contacto:

- Correo electrónico: **derechos.arco@tuvision.tv**
- Domicilio: Calle Venustiano Carranza, S/N, Colonia Centro, Santa María Zacatepec, Oaxaca, C.P. 71050, México. Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Teléfono: 954 258 0619; WhatsApp: 999 330 6039.

2. Momento y medios en que se pone a disposición el presente Aviso

En cumplimiento del artículo 16 de la Ley, el presente Aviso se pone a disposición del Titular de manera previa o simultánea a la obtención de sus datos personales, a través de los siguientes medios:

- En el sitio web https://www.tuvision.mx/, mediante un enlace permanente y visible en el pie de página, donde el Aviso estará disponible para su consulta en todo momento.
- En los formularios electrónicos de registro, contratación, solicitud de información o pago, mediante un enlace directo al presente Aviso ubicado antes de los campos de captura.
- En la contratación presencial en oficinas o en el domicilio del Titular (incluida la visita de instalación), mediante la entrega de copia impresa o digital del Aviso al momento de recabar los datos.
- En la contratación o atención telefónica, por WhatsApp o por correo electrónico, informando al Titular sobre la existencia del Aviso y el sitio donde puede consultarlo.
- Para personas con discapacidad, el presente Aviso se publica en formato accesible y, a solicitud del Titular, se envía por correo electrónico en formato accesible o se le explica por teléfono.

3. Datos personales que trata T.V.T

Para cumplir con las finalidades descritas en este Aviso, T.V.T podrá recabar y tratar las siguientes categorías de datos personales, proporcionados directamente por el Titular, generados durante la relación contractual u obtenidos de manera automática a través de las Plataformas:

Categoría	Datos personales comprendidos
Datos de identificación	Nombre completo, fecha de nacimiento, firma autógrafa o electrónica, incluida la firma trazada con el dedo en la pantalla de los dispositivos de T.V.T, y Registro Federal de Contribuyentes (RFC) para efectos de facturación. La identificación oficial y el comprobante de domicilio se exhiben únicamente para cotejo: T.V.T no obtiene copia, fotografía ni digitalización de ellos y no los conserva.
Datos de contacto y de domicilio	Domicilio de instalación y de facturación, referencias y ubicación del domicilio para la instalación del servicio, correo electrónico, número telefónico fijo y/o móvil, e identificadores de redes sociales o mensajería (Facebook, WhatsApp) cuando el Titular se comunique con T.V.T por dichos canales.
Datos de representantes y testigos	Nombre y firma de la persona que el Titular autorice mediante carta poder para realizar trámites en su nombre, y de los dos testigos que la suscriben.
Datos de la cuenta en la Plataforma	Nombre de usuario y contraseña que el Titular genere al registrarse en el sitio web.
Datos patrimoniales y financieros	Información de tarjetas de crédito o débito, datos bancarios u otros medios de pago, historial de pagos y, en su caso, saldos o adeudos derivados del contrato de prestación de servicios.
Datos del servicio y de los equipos	Número de contrato o de suscriptor, paquete o servicio contratado, equipos instalados o entregados en comodato (módems, ruteadores u ONT), sus números de serie y direcciones MAC, dirección IP asignada, así como reportes de fallas, visitas técnicas y atención al cliente.
Datos técnicos y de navegación	Dirección IP del dispositivo, URL de procedencia y de destino, tipo de navegador y dispositivo, cookies y datos similares recabados automáticamente al usar el sitio web.

T.V.T no recaba datos personales sensibles para las finalidades de este Aviso. En caso de que en el futuro resultara necesario tratar datos sensibles, T.V.T lo informará previamente y recabará el consentimiento expreso y por escrito del Titular, conforme al artículo 8 de la Ley.

El Titular se compromete a proporcionar datos reales, exactos y completos, y a mantenerlos actualizados, informando a T.V.T de cualquier cambio. El Titular será responsable de la veracidad de los datos que proporcione y de los daños que su falsedad o inexactitud pudiera ocasionar a T.V.T o a terceros.

4. Finalidades del tratamiento de sus datos personales

4.1 Finalidades primarias (necesarias para la relación jurídica y la prestación del servicio)

- Verificar la identidad del Titular mediante el cotejo de su identificación oficial y de su comprobante de domicilio, sin conservar copia de ellos, y la cobertura del servicio en su domicilio;
- Celebrar el contrato de prestación de servicios y dar de alta los servicios de televisión restringida, internet fijo y demás servicios de telecomunicaciones contratados;
- Programar y realizar la instalación, activación, mantenimiento, reparación, cambio de domicilio y, en su caso, retiro de los equipos y servicios;
- Crear y administrar la cuenta del Titular en la Plataforma;

- Procesar pagos, cargos domiciliados y cobros, así como realizar la gestión de cobranza de adeudos derivados del contrato;
- Emitir facturas y comprobantes fiscales;
- Brindar atención a clientes y soporte técnico, y atender quejas, aclaraciones y reportes de fallas por cualquiera de los canales de T.V.T;
- Enviar las notificaciones necesarias para la prestación del servicio (avisos de pago, suspensiones o cortes programados, mantenimiento, cambios en tarifas o en las condiciones del contrato);
- Administrar la seguridad, integridad y buen funcionamiento de la red y de la Plataforma;
- Llevar la gestión contable, administrativa y fiscal de los clientes;
- Realizar análisis estadísticos internos sobre la calidad y el uso de los servicios, con el fin de mejorarlos; y
- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias aplicables a los concesionarios de telecomunicaciones, incluidas las que establezca la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) y las relativas a la colaboración con las autoridades competentes en materia de seguridad y justicia.

4.2 Finalidades secundarias (no necesarias para la relación jurídica)

De manera adicional, y siempre que el Titular no manifieste su negativa, T.V.T podrá tratar sus datos personales para:

- Enviar publicidad, promociones, ofertas y comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de T.V.T, por correo electrónico, SMS, WhatsApp, llamada telefónica o redes sociales;
- Realizar encuestas de satisfacción y estudios de mercado; y
- Identificar grupos y perfiles de usuarios y dar seguimiento al tráfico de la Plataforma con fines de orientación publicitaria y prospección comercial.

Mecanismo para manifestar su negativa. La negativa al tratamiento de sus datos para estas finalidades no podrá ser motivo para negarle los servicios que solicita o contrata. Puede manifestarla: (i) marcando la casilla correspondiente en el apartado 13 de este Aviso o en el formulario de registro; o (ii) en cualquier momento, enviando un correo a derechos.arco@tuvision.tv con el asunto "Negativa finalidades secundarias". Las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio (apartado 4.1) no se consideran publicidad y se seguirán enviando mientras se mantenga la relación contractual.

4.3 Consentimiento

Conforme al artículo 7 de la Ley, el consentimiento para el tratamiento de los datos de identificación, contacto, cuenta, servicio y navegación se entiende otorgado de forma tácita cuando, habiéndose puesto a disposición este Aviso, el Titular no manifieste su voluntad en sentido contrario. **Para los datos patrimoniales y financieros, T.V.T recaba el consentimiento expreso del Titular**, mediante la firma del contrato o de este Aviso, o mediante casilla de verificación no premarcada en los formularios electrónicos.

No se requerirá el consentimiento del Titular en los supuestos del artículo 9 de la Ley, entre otros, cuando los datos se requieran para ejercer un derecho o cumplir obligaciones derivadas de la relación jurídica entre el Titular y T.V.T, cuando una disposición jurídica así lo disponga, o cuando exista una orden judicial, resolución o mandato fundado y motivado de autoridad competente.

5. Uso de cookies y otras tecnologías de rastreo

El sitio web de T.V.T utiliza cookies y tecnologías similares para facilitar la navegación, recordar las preferencias del usuario y administrar la Plataforma. A través de ellas, T.V.T puede obtener la dirección IP del dispositivo (número que se asigna a un equipo cuando se conecta a Internet y que ayuda a identificarlo dentro de una sesión particular), la URL de procedencia y la URL a la que se accede después (estén o no en el sitio de T.V.T), el tipo de navegador y dispositivo, así como las páginas visitadas y el tiempo de navegación.

Estos datos se utilizan para administrar el sitio, generar estadísticas y, únicamente si el Titular no se opone, con fines publicitarios (apartado 4.2). El Titular puede deshabilitar las cookies desde la configuración de su navegador; puede consultar cómo hacerlo en www.allaboutcookies.org. Si las desactiva, algunas funciones del sitio podrían no estar disponibles.

6. Transferencias de datos personales

Conforme al artículo 36 de la Ley, T.V.T podrá transferir datos personales, sin el consentimiento del Titular, a los siguientes destinatarios:

Destinatario	Finalidad y fundamento
Autoridades federales, estatales y municipales, incluida la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT), autoridades fiscales y de procuración y administración de justicia	Cumplir obligaciones legales y regulatorias, y atender requerimientos, órdenes judiciales o mandatos fundados y motivados de autoridad competente (art. 36, fracciones I y V).
Terceros con quienes T.V.T celebre un contrato en interés del Titular	Ejecución de dicho contrato, por ejemplo, el procesamiento de cargos domiciliados solicitados por el Titular (art. 36, fracción IV).
Despachos de abogados y autoridades jurisdiccionales	Reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, incluida la cobranza judicial (art. 36, fracción VI).

En todos los casos, T.V.T comunicará a los terceros receptores el presente Aviso y las finalidades a las que el Titular sujetó el tratamiento, y el tercero receptor asumirá las mismas obligaciones que corresponden a T.V.T.

7. Mecanismos y procedimiento para el ejercicio de los Derechos ARCO

El Titular o su representante legal podrán ejercer en cualquier momento los derechos de:

- **Acceso:** conocer los datos personales que T.V.T trata y las condiciones y generalidades de su tratamiento;
- **Rectificación:** solicitar la corrección de sus datos cuando sean inexactos, incompletos o no se encuentren actualizados;
- **Cancelación:** solicitar que sus datos sean suprimidos de los registros de T.V.T, previo periodo de bloqueo; y
- **Oposición:** oponerse al tratamiento por causa legítima, cuando su persistencia le cause un daño o perjuicio, o cuando sus datos sean objeto de un tratamiento automatizado, sin intervención humana, que le produzca efectos jurídicos no deseados o afecte de manera significativa sus intereses, derechos o libertades (art. 26 de la Ley).

Medios. La solicitud deberá dirigirse al Departamento de Datos Personales: (i) por correo electrónico a derechos.arco@tuvision.tv, indicando en el asunto "Protección de datos"; o (ii) por escrito, en el domicilio señalado en el apartado 1. T.V.T pone a su disposición un Formato de Solicitud de Derechos ARCO en su sitio web, cuyo uso es opcional.

Requisitos (artículo 28 de la Ley). La solicitud deberá contener y acompañar:

- El nombre del Titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos que acrediten la identidad del Titular o, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer el derecho, salvo que se trate del derecho de acceso;
- La descripción del derecho que pretende ejercer, o bien, lo que solicita; y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos (por ejemplo, número de contrato o de suscriptor).

En solicitudes de rectificación, el Titular deberá indicar además las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición (art. 30 de la Ley). Si la solicitud es imprecisa o incompleta, T.V.T podrá requerirle, por una sola vez, que la aclare o complemente.

Acreditación de la identidad. El Titular acredita su identidad exhibiendo en original su identificación oficial en el domicilio de T.V.T o en cualquiera de sus sucursales, sin que se tome copia; T.V.T no recibe copias de identificaciones por correo electrónico ni por ningún otro medio. Si la solicitud se envía por correo electrónico, la identidad se acredita en los mismos términos antes de que se le comunique la respuesta. El representante acredita su personalidad con poder notarial o carta poder firmada ante dos testigos y exhibe en original su identificación. Cuando el Titular sea una persona con discapacidad que no pueda acudir, podrá actuar por medio de su representante, y T.V.T enviará sin costo a una persona de su personal al domicilio del Titular para cotejar su identificación y confirmar la solicitud.

Plazos (artículo 31 de la Ley). T.V.T le comunicará la determinación adoptada en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados desde la fecha en que recibió la solicitud y, si resulta procedente, la hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que le comunique la respuesta. Estos plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias del caso lo justifiquen, lo cual se le notificará.

Forma de entrega y costos (artículos 32 y 34 de la Ley). El acceso se tendrá por cumplido poniendo los datos a disposición del Titular en el domicilio de T.V.T, o mediante copias simples o documentos electrónicos enviados al medio señalado en la solicitud. El ejercicio de los Derechos ARCO es gratuito; únicamente podrán cobrarse los costos de reproducción, copias o envío.

Negativa y limitaciones. T.V.T podrá negar total o parcialmente el ejercicio de los derechos en los supuestos del artículo 33 de la Ley (entre otros, falta de acreditación de la identidad, impedimento legal o lesión a derechos de terceros), informándole el motivo de su decisión. Conforme al artículo 25 de la Ley, T.V.T no estará obligado a cancelar los datos cuando, entre otros casos, sean necesarios para el cumplimiento del contrato vigente o deban conservarse por disposición legal (por ejemplo, obligaciones fiscales o regulatorias en materia de telecomunicaciones).

8. Revocación del consentimiento

El Titular puede revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin que se le atribuyan efectos retroactivos (art. 7 de la Ley), siguiendo el procedimiento y los requisitos del apartado 7 e indicando respecto de qué datos o finalidades revoca su consentimiento. La revocación respecto de finalidades primarias podrá implicar la imposibilidad de continuar prestando el servicio, sin perjuicio de las obligaciones pendientes derivadas del contrato.

9. Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos

Además de los Derechos ARCO, el Titular puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales y dejar de recibir mensajes promocionales mediante:

- Su inscripción en el listado de exclusión de T.V.T, solicitándolo a derechos.arco@tuvision.tv con el asunto "No deseo publicidad" y, en lo aplicable, los requisitos del apartado 7;
- El enlace o la instrucción para darse de baja incluidos en cada correo o mensaje promocional; y
- Su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Estas opciones no aplican a las notificaciones necesarias para la prestación del servicio, las cuales el Titular seguirá recibiendo mientras mantenga su cuenta o contrato vigente.

10. Modificaciones al presente Aviso

T.V.T podrá modificar o actualizar el presente Aviso como consecuencia de reformas legislativas, políticas internas, nuevos requerimientos para la prestación de sus servicios o prácticas del mercado. Las modificaciones se darán a conocer: (i) mediante su publicación en https://www.tuvision.mx/, indicando la fecha de última actualización; y (ii) cuando se trate de cambios sustanciales, mediante aviso al correo electrónico que el Titular haya proporcionado o en su estado de cuenta. Si la modificación implica nuevas finalidades que requieran consentimiento, T.V.T lo recabará nuevamente (art. 11 de la Ley).

11. Autoridad garante y protección de sus derechos

Si usted considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado por alguna conducta de T.V.T o de sus empleados, o no está conforme con la respuesta a su solicitud, puede presentar una solicitud de protección de datos ante la **Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno**, autoridad encargada de vigilar el cumplimiento de la Ley, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se le comunique la respuesta, o a partir de que venza el plazo de respuesta si no la recibió (art. 40 de la Ley). Para mayor información consulte www.gob.mx/buengobierno.

12. Alcance del presente Aviso

> El presente Aviso regula el tratamiento de datos personales relacionado con los servicios que TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V. presta bajo la marca T.V.T®. Los servicios de telefonía e internet móvil que la misma empresa ofrece bajo la marca ABIB®, así como el proceso de vinculación y desvinculación de líneas telefónicas móviles a la CURP, se rigen por sus propios avisos de privacidad, disponibles en www.abib.com.mx.

13. Manifestación de la voluntad del Titular

De conformidad con lo previsto en la Ley, reconozco que he leído y entiendo los alcances del presente Aviso de Privacidad de TU VISIÓN TELECABLE, S.A. DE C.V., y manifiesto lo siguiente:

- ☐ Consiento expresamente el tratamiento de mis datos patrimoniales y financieros para las finalidades primarias señaladas en el apartado 4.1.
- ☐ NO deseo que mis datos sean tratados para las finalidades secundarias (publicidad, encuestas y perfiles comerciales) señaladas en el apartado 4.2.

Nombre del Titular: _____ Firma: _____

Lugar y fecha: _____

En los medios electrónicos, estas manifestaciones se recaban mediante casillas de verificación no premarcadas.

Fecha de última actualización: 5 de octubre de 2026.