En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "**LFPDPPP**" o la "**Ley**"), el Reglamento de la Ley (el "**Reglamento**"), y a los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los "**Lineamientos**") entre otras disposiciones aplicables y vigentes en los Estados Unidos Mexicanos ("México"), se pone a disposición del titular de datos personales en la página de internet: http://www.bestel.com.mx/ y/o en cualquiera de nuestras Sucursales, Centros de Atención y/o puntos de venta el siguiente:

AVISO DE PRIVACIDAD (INTEGRAL)
DESTINADO PARA CLIENTES, PROSPECTOS Y EX CLIENTES

En su carácter de Titular y/o Cliente, le informamos los términos y condiciones bajo las cuales Operbes, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S de R.L. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V., Servicios Telum, S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones S.A. de C.V., TV Cable de Oriente, S.A. de C.V. y Cablevisión, S.A. de C.V. ("**Bestel" o el "Responsable**") llevará a cabo el tratamiento de los datos personales que usted nos proporcione y se encuentren bajo nuestro control y ámbito de decisión razonable, así como la forma y los medios bajo los cuales podrá ejercer sus derechos a la privacidad, a ejercer control sobre sus datos personales y a la protección de los mismos, en apego a la Ley, el Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables para cumplir con los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, el domicilio de **Bestel** se encuentra ubicado en Avenida Vasco de Quiroga número 2000, Colonia Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, México, Código Postal 01210.

1. **Datos Personales que recaba el Responsable**

Los datos personales que usted proporcione al responsable serán: **i) Datos Personales de identificación:** nombre y apellidos del Titular o razón social del Cliente, domicilio, dirección de correo electrónico, números telefónicos fijos y/o móviles, Clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), nombre, firma e identificación oficial del representante legal, datos de identificación y de contacto de terceros cuando sean proporcionados como referencia personal para que gestionen acciones relacionadas con los servicios, reconociendo que previo al ser proporcionados a Bestel, le informó y obtuvo el consentimiento de dichos terceros, así como datos de la misma naturaleza y exclusivamente bajo esta categoría y **ii) Datos Financieros y/o Patrimoniales:** información relacionada con cuentas y/o transacciones bancarias relacionadas con la forma e historial de pagos, así como, los datos que deriven de llevar a cabo la domiciliación de pagos y consultas o registros respecto al comportamiento e historial crediticio del Cliente en sociedades de información crediticia.

De la misma forma le informamos que no tratamos datos personales de naturaleza sensible ("**Datos Sensibles**") en atención a las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad. No obstante, en caso de tratar Datos Sensibles, será indicado en el Aviso de Privacidad correspondiente recabando el consentimiento cuando éste sea requerido legalmente.
Como parte del proceso de alta de clientes y/o de la relación jurídica existente o pasada, **Bestel** podrá solicitarle y/o conservará copias de la documentación en donde consten o esté relacionada con sus Datos Personales, misma que será igualmente resguardada con las medidas de seguridad físicas, administrativas y técnicas necesarias para protegerlos.

2. **Finalidades para el tratamiento de sus Datos Personales**

Los Datos Personales que tratamos conforme este Aviso de Privacidad serán utilizados únicamente para cumplir, en primera instancia, con las finalidades de negociar, planear y realizar los negocios y actividades comerciales que sostengamos con el Titular y/o el Cliente o encargados, perfectamente identificados —a quienes transmitimos el presente

Aviso de Privacidad para su cumplimiento— y, en segunda instancia, con las finalidades que no necesariamente atienden a nuestra relación contractual. Las finalidades antes mencionadas se encuentran divididas en dos categorías, para su información:

(a) Finalidades Primarias o Finalidades Necesarias: son aquellas que dan origen o que son indispensables para la consecución de una relación jurídica potencial, presente o pasada entre el Titular y/o el Cliente y **Bestel**, es decir, para: *(i)* realizar la contratación de servicios o adquisición de productos que usted requiera; (*ii*) determinar la cobertura del servicio; *(iii)* cotizar servicios y/o productos; *(iv)* llevar a cabo el alta, renovación o baja del Titular y/o Cliente en el sistema de **Bestel**; *(v)* requerirle y/o consultar su información para determinar su comportamiento e historial crediticio y la viabilidad para la prestación de los servicios, *(vi)* integrar su expediente como cliente de **Bestel**; *(vii)* llevar a cabo los cobros correspondientes por los servicios y/o productos prestados y/o comercializados a través de **Bestel**; *(viii)* fines de identificación; *(ix)* elaborar y/o modificar contratos, convenios, acuerdos comerciales y/o cualquier otro documento en el que se prevea el tratamiento de sus Datos Personales, necesario para dar, generar, cumplimentar o dar por terminada cualquier relación comercial, jurídica o de negocios con **Bestel**; y *(x)* el cumplimiento de obligaciones que deriven de la relación jurídica entre **Bestel** y el Cliente.

(b) Finalidades Secundarias o Finalidades No Necesarias: son aquellas que no atienden a la relación comercial, jurídica o de negocios, es decir para: *(i)* evaluar la calidad de los productos y/o servicios prestados; y *(ii) c*ontactar al Cliente de manera personal o a través de su representante, vía telefónica o a través del correo electrónico para fines mercadológicos, publicitarios o de prospección comercial, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables.

En caso de no estar de acuerdo con el tratamiento de sus datos para las Finalidades Secundarias o No Necesarias, le informamos que usted contará con un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que sea puesto a su disposición el presente Aviso de Privacidad para externarnos su negativa vía correo electrónico a nuestra Oficina de Datos Personales oficialdeprivacidad@izzi.mx

En caso de que no manifieste su negativa para el tratamiento de sus datos personales, previo a la entrega de los mismos o de su aprovechamiento, quedan a salvo los derechos del Cliente para ejercer sus derechos a la revocación del consentimiento u oposición.

El Responsable tratará sus datos personales por el período establecido en la LFPDPPP y las disposiciones legales que resulten aplicables. Una vez concluido dicho período, se bloqueará su tratamiento y se eliminará de conformidad con lo señalado en dichos ordenamientos.

3. **Transferencias de Datos Personales**

Bestel podrá revelar o transferir los Datos Personales que usted nos proporcione de acuerdo con la legislación aplicable o por requerimiento de la autoridad competente, para lo cual no se requiere el consentimiento expreso otorgado por el titular de dichos datos personales, tal como lo define la Ley y su Reglamento.

En adición, **Bestel** podrá llevar a cabo la transferencia de sus Datos Personales con fines comerciales a cualesquier sociedad controladora, controlada, subsidiaria y/o afiliada que opere bajo los mismos estándares, procesos y/o políticas internas bajo los que opera **Bestel**.

Bestel no transferirá a terceros su información personal, salvo su previo consentimiento cuando éste sea requerido legalmente.

Los Datos Personales que el Titular y/o el Cliente proporcione a **Bestel** podrán compilarse y fijarse en una base de datos propiedad exclusiva de **Bestel**, la cual tendrá un tratamiento limitado al cumplimiento de las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad y las normas vigentes.

Bestel se obliga a respetar en todo momento, y a que sus socios comerciales, respeten el presente Aviso de Privacidad.

4. **Oficina de Datos Personales de Bestel**

El departamento responsable de dar trámite a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO en **Bestel** es nuestra **Oficina de Datos Personales** con domicilio en Avenida Vasco de Quiroga número 2000, Colonia Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, México, Código Postal 01210. Sus horarios de atención al público son de **09:00** a **19:00** horas de lunes a viernes, a través de la dirección de correo electrónico oficialdeprivacidad@izzi.mx

5. **Medios para el ejercicio de sus Derechos ARCO**

Los titulares de los Datos Personales podrán ejercer sus derechos ARCO —Acceso, Cancelación, Rectificación y Oposición— que por ley le asisten, o bien revocar el consentimiento que haya otorgado a **Bestel** para el tratamiento de sus Datos Personales, enviando la respectiva solicitud de derechos ARCO por correo electrónico a oficialdeprivacidad@izzi.mx en el formato "Solicitud de Derechos ARCO" que se encuentra a su disposición en nuestra página de internet: https://www.bestel.com.mx/legal

Adicionalmente, se le informa que los horarios de recepción de solicitudes de derechos ARCO son los siguientes: de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes. En caso de que una solicitud de derechos ARCO sea recibida fuera de los horarios antes mencionados, se considerará presentada al día hábil siguiente de su recepción.

Una vez que **Bestel** reciba su solicitud de derechos ARCO debidamente firmada y acompañada por sus respectivos anexos: (i) le será enviado un correo electrónico por parte de nuestra Oficina de Datos Personales confirmando la recepción de la solicitud; o (ii) en caso de que la solicitud no esté debidamente cumplimentada o falte algún elemento necesario para darle trámite, se le pedirá al solicitante que la subsane en un plazo de 10 (diez) días hábiles.

En este sentido, una vez que la solicitud cumpla con los requisitos, **Bestel** deberá comunicar al Titular en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha en que se le notificó que fue recibida la Solicitud de Derechos ARCO, la determinación adoptada a efecto de que, si resultara procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.

Si transcurrido el término que señala la Ley y el Reglamento **Bestel** no diera respuesta a su solicitud, el Titular podrá iniciar el procedimiento de Protección de Derechos ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), cuyo domicilio se encuentra ubicado en Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México.

El Titular podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento mediante el uso del formato "Solicitud de Derechos ARCO", describiendo su intención de revocar su consentimiento y estableciendo

claramente los Datos Personales, la finalidad y la actividad que no autoriza que llevemos a cabo, siempre y cuando estos obren en nuestras bases de datos o archivos, o bien que esté dentro de nuestro acceso razonable.

6. Mecanismos para limitar el uso o divulgación de los Datos Personales

El Titular podrá limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales mediante la utilización de los medios habilitados por **Bestel** para dichos efectos, mismos que consisten en: (i) manifestar su negativa al tratamiento de sus Datos Personales para las Finalidades Secundarias o No Necesarias, en términos del antepenúltimo párrafo de la sección 2 del presente Aviso de Privacidad; y (ii) ejercer sus derechos ARCO de conformidad con lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, la Ley y el Reglamento. En este sentido, resulta importante mencionar que, una vez que el Titular ejerza alguno de los derechos previamente mencionados, **Bestel** llevará a cabo las acciones correspondientes para atender su solicitud, en caso de ser procedente, tales como incluir al Titular en el listado de exclusión que corresponda de **Bestel**.

En caso de requerir mayor información o tener dudas acerca de cómo hacer uso de los mecanismos previamente mencionados, el Titular podrá comunicarse con **Bestel** vía correo electrónico a nuestra Oficina de Datos Personales.

7. Medidas de seguridad y control

Bestel tiene implementadas medidas de seguridad físicas, administrativas y técnicas, derivadas de las mejores prácticas internacionales en cuanto a calidad y seguridad con la finalidad de proteger sus Datos Personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado, mismas que igualmente exigimos sean cumplidas por nuestros socios y aliados comerciales, aun tratándose de servicios que prestan las empresas controladoras, controladas, subsidiarias y/o afiliadas de **Bestel**.

8. Consideraciones relevantes para el uso de la página de internet de Bestel

Bestel puede utilizar "*cookies*" o *"web beacons"* en su página de Internet, así como en las aplicaciones tecnológicas de **Bestel**, para: (i) confirmar su identidad (ii) personalizar su acceso al Portal y iii) revisar su uso, con el único propósito de mejorar su navegación y sus condiciones de funcionalidad. Le informamos que mediante las citadas *"cookies"* no se recaban datos personales de los usuarios, de conformidad con los términos establecidos en la Ley y su Reglamento. Nuestros portales podrán contener ligas a otros sitios externos, cuyo contenido y políticas de privacidad no serán responsabilidad de **Bestel**, por lo que el usuario quedará sujeto a las políticas de privacidad de aquellos otros sitios, sin responsabilidad alguna a cargo de **Bestel.**

9.- Modificaciones al Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad podrá ser actualizado o modificado en cualquier momento cuando sea necesario, de acuerdo con los cambios en los requisitos legales, regulatorios u operativos, y que atiendan a algún cambio sustancial en **Bestel**, o bien derivado de cualquier modificación que afecte características de los Datos Personales recabados, así como las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad. En caso de que exista algún cambio sustancial en este Aviso de Privacidad, se le comunicará sobre la fecha de implementación mediante: (i) la página de internet de **Bestel** www.bestel.com.mx, y/o (ii) vía correo electrónico.

Si usted continúa utilizando el servicio de **Bestel** después de que las actualizaciones entren en vigor, se interpretará que ha leído y aceptado los cambios (según corresponda). No seremos responsables si usted no advierte o no recibe la

notificación sobre los cambios a este Aviso de Privacidad, tampoco si existiere algún problema de transmisión de datos por internet, o por cualquier causa no imputable a **Bestel**.

Bestel, en su carácter de **Responsable**, estará obligado a poner a su disposición un nuevo Aviso de Privacidad en los siguientes casos:

1. Cambie su identidad;
2. Requiera recabar Datos Personales Sensibles, Patrimoniales o Financieros adicionales a aquellos informados en el presente Aviso de Privacidad y los mismos no se obtengan de manera personal o directa del titular y se requiera del consentimiento del mismo;
3. Cambien las finalidades que dieron origen o son necesarias para la relación jurídica entre **Bestel** y el Titular o Cliente, o bien, se incorporen finalidades adicionales que requieran del consentimiento del mismo, o
4. Se modifiquen las condiciones de transferencias o se vayan a realizar transferencias no previstas inicialmente, para lo cual el consentimiento del titular sea necesario.

Al contratar los servicios a través de cualquiera de los medios disponibles ya sean físicos, digitales o cualquier otra tecnología, el titular reconoce que: i) se ha puesto a su disposición y se le ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad; ii) comprende los términos y que está de acuerdo con los mismos, iii) otorga su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, conforme al presente Aviso de Privacidad y iv) en caso de no estar de acuerdo con alguna de las actualizaciones al presente aviso de privacidad, usted puede ejercer el Derecho ARCO que considere procedente de conformidad con la LFPDPPP.

Le sugerimos ampliamente que revise periódicamente el contenido de la página de internet de **Bestel** a efecto de mantenerse debidamente informado, o bien que nos envíe cualquier solicitud de información o aclaración a nuestra cuenta de correo electrónico: oficialdeprivacidad@izzi.mx.

Este Aviso de Privacidad cumple con los requisitos previstos en la Ley, el Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.

Fecha de última actualización de este Aviso de Privacidad: 01/NOV/2023

APR-CV-NOV23