



AVISO DE PRIVACIDAD ENGIE MARKETPLACE

Grupo ENGIE, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal que los titulares suministran a nuestras Compañías a través de los diversos canales habilitados (sitios web, documentos físicos, de manera directa), estando comprometidos con la protección y tratamiento adecuado de los mismos, conforme al régimen legal de protección de datos personales aplicable a cada territorio donde operemos.

Este Aviso de Privacidad aplicable a ENGIE Marketplace describe los tipos de datos personales o información personal que recopilamos, cómo usamos esta información, cómo procesamos y protegemos la información que recopilamos, con quién la compartimos, a quién la transferimos y los derechos que las personas pueden ejercer con respecto a nuestro uso de sus datos personales. También describe cómo puede ponerse en contacto con nosotros para conocer nuestras prácticas de privacidad y ejercer sus derechos.

En ese sentido, los datos personales que se soliciten o faciliten de manera voluntaria serán tratados de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010, (en adelante la "Ley"), su Reglamento emitido el 21 de diciembre de 2012 (en adelante el Reglamento), los Lineamientos del Aviso de Privacidad publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2013, y en las políticas de protección de datos y privacidad globales a nivel el Grupo. Garantizando en todo momento el empleo de medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas suficientes para proteger sus datos ante cualquier daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado.

En razón de lo anterior se le informa lo siguiente:

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

IDENTIDAD: El Responsable del tratamiento de los datos personales es ENGIE MARKETPLACE, S.A. de C.V., en adelante ENGIE Marketplace.

DOMICILIO: para oír y recibir notificaciones, Boulevard Manuel Ávila Camacho, Número 36, Piso 16, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11000 en la Ciudad de México y correo electrónico: oficialprivacidad.latmx@engie.com.

Los datos personales recopilados serán controlados y procesados por el Responsable de tratamiento de datos.

Este Aviso de Privacidad se aplica a nuestros usuarios de este sitio web, usuarios, clientes de nuestro contact center.

INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS

Recopilamos su información personal de varias maneras, como por ejemplo a través de nuestra página web, a través de nuestras empresas afiliadas al Grupo, a través de nuestros servicios de

OFICINA CENTRAL

Blvd. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo, C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

www.engiemexico.com





atención telefónica o servicios de atención en línea y por correo electrónico. Podemos recopilar una selección de datos personales dependiendo de la naturaleza de la relación, que incluye, pero no se limita a:

- Información de contacto (como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono fijo y/o celular).

Ahora bien, nuestra página ofrece diferentes servicios, de los cuales recabamos la siguiente información:

1. Venta de productos y servicios

Datos identificativos: Nombre, apellidos, calle, número exterior, número interior, C.P., ciudad, estado/provincia, país, teléfono, alias.

2. Crear una cuenta Alta y gestión de cuenta

Datos identificativos: Nombre, apellidos, correo electrónico.

3. Newsletter

Datos identificativos: Datos capturados si se crea una cuenta o dejando sólo un correo electrónico.

4. Asesoría “descubre tu boiler ideal”

Datos identificativos: Nombre, correo electrónico, teléfono, dirección, ciudad, estado, C.P.

5. Contáctanos

Datos identificativos: Nombre y correo electrónico.

6. Servicios de atención al cliente (chat)

Datos identificativos: Nombre y correo electrónico.

7. Datos personales obtenidos de otras fuentes

Otras fuentes de las que podemos obtener su información personal descrita en el apartado que antecede, incluyen:

- Mediante transferencia por parte de otras empresas del Grupo ENGIE en México.

Es importante hacer de su conocimiento, que no se solicitan datos sensibles para el cumplimiento de las finalidades que a continuación se describen.

Finalmente, al proporcionarnos sus datos a través de medios electrónicos, incluyendo nuestro sitio web (Internet), usted entiende, acepta y reconoce que:

OFICINA CENTRAL

Bld. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

www.engiemexico.com





- Es posible que nuestros sistemas recopilen los siguientes datos adicionales a los que usted nos proporcione, tipo de navegador, el sistema operativo, las páginas de Internet visitadas, la dirección IP, información comportamental en Internet, a través de tecnologías de rastreo “cookies” o “Google analytics”. Para poder deshabilitar estos sistemas, Usted deberá acceder a “Opciones de internet” en la barra de “Herramientas” del navegador que utilice.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

- Proveer los servicios y productos requeridos por el cliente, usuario y cliente prospectivo;
- Informar sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido por el cliente;
- Evaluar la calidad del servicio;
- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias que el sector nos marca, de acuerdo con lo requerido por las autoridades competentes;
- Poder brindarle los servicios contratados de manera eficiente y con la calidad debida;
- Dar cumplimiento a nuestras obligaciones de entrega de mercancía, incluyendo el procesamiento, la información, la entrega y el estado de su pedido; y
- Atención al servicio al cliente, para darle asesoría sobre compra de un producto o servicio a través de nuestro contact center.

FINALIDADES DE MERCADOTECNIA, PUBLICIDAD Y PROSPECCIÓN COMERCIAL

- Con fines de mercadotecnia, publicidad y prospección comercial, y
- Enviar avisos, mensajes, invitaciones a si como publicidad y publicaciones de forma impresa o a través de medios electrónicos, telefónicos, físicos o presenciales.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, usted puede presentar desde este momento un escrito manifestando lo anterior, haciendo la solicitud correspondiente mediante un correo electrónico a oficialprivacidad.latmx@engie.com.

TRANSFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE LOS DATOS PERSONALES

Por este medio se le comunica que no se realizan transferencias de datos personales nacionales o internacionales a terceros.

DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con los artículos del 22 al 35 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y los artículos del 87 al 110 del Reglamento de la Ley, usted podrá ejercer los siguientes derechos:

OFICINA CENTRAL

Bldv. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

www.engiemexico.com



- a) Derecho de Acceso: Los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder del responsable, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento.
- b) Derecho de Rectificación: El titular de los datos tendrá derecho a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos.
- c) Derecho de Cancelación: 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. El responsable 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.

Una vez cancelado el dato se avisará a su titular.

- d) Derecho de Oposición: El titular tendrá derecho en todo momento y por causa legítima a oponerse al tratamiento de sus datos. De resultar procedente, el responsable no podrá tratar los datos relativos al titular.

Ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO):

Para el ejercicio de los Derechos ARCO, usted o su representante legal debidamente acreditado, deberá enviar solicitud por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: oficialprivacidad.latmx@engie.com.

El escrito de solicitud para el ejercicio de Derechos ARCO deberá contener lo siguiente:

- Nombre del titular de los datos, domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- Correo electrónico de contacto;
- Documento que acredite su identidad (credencial de elector, pasaporte, pasaporte vigente, cartilla del servicio militar, cédula profesional o matrícula consular);
- Descripción clara y precisa de los datos por los cuales se busca ejercer alguno de los derechos (acceso, rectificación, cancelación y oposición);
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales;
- En caso de ser representante legal del titular de los datos, anexar la siguiente información: copia electrónica del instrumento público en el que conste la representación, carta poder firmada ante dos testigos, o declaración en comparecencia del titular, además de la identificación oficial vigente del titular y representante.

OFICINA CENTRAL

Blvd. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

www.engiemexico.com



Plazos legales para dar contestación:

20 días hábiles para comunicar al titular la determinación tomada respecto a la solicitud, y si resulta procedente, se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se comunicó la determinación.

Para mayor información, favor de comunicarse al departamento de privacidad en el siguiente oficialprivacidad.latmx@engie.com.

REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Usted podrá revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos. No obstante, es importante que se le comunique que no en todos los casos es posible atender su solicitud, o concluir de forma inmediata el uso, ya que podría darse el caso que por alguna obligación legal se requiera seguir tratando sus datos. En todo caso, deberá tomar en cuenta que la revocación de sus datos implica la conclusión de la relación con el Responsable del Tratamiento.

Para revocar su consentimiento, podrá enviar solicitud por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: oficialprivacidad.latmx@engie.com.

CAMBIOS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, ya sea por cambios derivados de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas. ENGIE Marketplace se compromete a mantenerlo informado, ya sea a través de esta página, a través de anuncios visibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes, trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención, o en su caso, con el envío al último correo electrónico registrado en nuestra base de datos. En el supuesto de que no manifieste su negativa a los términos del presente Aviso de Privacidad o a futuras modificaciones, éste se considerará acordado y consentido en su contenido, en términos de lo previsto por el artículo 8 de la Ley.

MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Usted tiene el derecho de solicitar en cualquier momento la limitación del uso y divulgación de sus Datos Personales.

Si es su deseo, podrá solicitar el que se le dé de baja para el envío mensajes promocionales y / o de publicidad por teléfono fijo o celular, estado de cuenta físico o electrónico, asimismo, correo postal publicitario o correos electrónicos promocionales a través de la siguiente solicitud:

Envíe un correo electrónico a oficialprivacidad.latmx@engie.com en el cual deberá indicar lo siguiente:

- Nombre completo;
- Número telefónico o correo electrónico de contacto;

OFICINA CENTRAL

Bldv. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

www.engiemexico.com



- Copia electrónica por ambos lados de su identificación oficial vigente (Credencial del Instituto Federal Electoral, Pasaporte, Cartilla del servicio Militar Nacional, Cédula profesional, o Cartilla de identidad postal expedida por SEPOMEX);
- Referencia del medio que desea bloquear para publicidad (número telefónico, dirección postal o correo electrónico) o todos los anteriores;
- Indicación que no desea recibir publicidad de nuestros productos y servicios o de terceros y qué medios desea restringir;
- En caso de ser representante legal del titular anexar: copia electrónica del Instrumento público en el que conste la representación, Carta poder firmada ante dos testigos, o Declaración en comparecencia del titular, además de la identificación oficial vigente del titular y del representante.

En un plazo máximo de veinte días hábiles atenderemos su petición y le informaremos sobre la procedencia de la misma a través del correo electrónico que nos proporcione para notificarle o en el domicilio que señale en su solicitud para dichos efectos.

COMUNICACIONES

Cualquier comunicación que desee dirigirnos con motivo del presente Aviso de Privacidad, diferente de los procedimientos que hemos establecido en el presente, deberá realizarse al correo electrónico oficialprivacidad.latmx@engie.com, mencionando de manera clara y precisa: (i) el nombre completo del titular, su domicilio y/o correo electrónico; (ii) los documentos oficiales que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular; y (iii) el objeto de su comunicación.

ENGIE Marketplace, atenderá y responderá de cualquier comunicación que nos sea dirigida dentro de los 20 días hábiles al haber recibido dicho escrito. El medio por el cual le daremos respuesta será en la forma en la que usted haya indicado, o en su defecto, utilizaremos el mismo medio por el cual nos hizo llegar su comunicación.

Última actualización: 8 de Febrero de 2021

OFICINA CENTRAL

Bldv. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

www.engiemexico.com