

Aviso de Privacidad

Responsable de la protección de sus datos personales

Conforme a lo previsto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares¹ (en adelante referido como la "Ley"), las empresas del grupo ENGIE que opera en México: ENGIE Marketplace S.A. de C.V., en adelante referidas como "ENGIE", serán responsables del tratamiento de los datos personales de sus clientes, sus prospectos de clientes y usuarios.

Para efectos del presente aviso las empresas de "ENGIE" señalan de manera conjunta como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en: Blvd. Manuel Ávila Camacho #36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11000. y correo electrónico: Etica.latmx@engie.com.

"ENGIE" en cumplimiento de la Ley ha desarrollado las políticas y lineamientos internos para la protección de los datos personales de sus clientes, prospectos de clientes y usuarios. Este aviso especifica los derechos con los que usted cuenta conforme a lo previsto por la Ley y el uso o tratamiento de dichos Datos Personales.

Contexto, Problemas y Desafíos

El Grupo está profundamente comprometido con la protección de los Datos Personales y la privacidad personal, los cuales son valores establecidos en su **Carta de Ética**.

El Grupo ENGIE procesa Datos Personales relacionados con sus empleados, clientes, socios, proveedores de servicios y proveedores en el curso de sus actividades diarias (gestión de personal, gestión de prospectos y soluciones de clientes, etc.).

Las personas son cada vez más conscientes de los datos que comparten y esperan un tratamiento y protección adecuados de sus Datos personales.

Las autoridades públicas son cada vez más conscientes de estos asuntos. Están imponiendo obligaciones más estrictas a las empresas que procesan datos personales y pueden aplicarlas mediante sanciones civiles, penales y financieras. Por lo tanto, el Grupo y sus Entidades deben cumplir con estas regulaciones².

En consecuencia, el Grupo se encuentra cada vez más expuesto a los riesgos asociados con la recopilación, el uso, la modificación, el compromiso e incluso la falsificación de datos personales internos o externos inadecuados.

En función de sus valores éticos sobre datos personales y privacidad, y muy consciente de la importancia de las reglas de protección de datos y privacidad y los riesgos que se corren en caso de infracciones de datos, el Grupo se compromete a proteger dichos datos y privacidad, y en consecuencia está desplegando esta política.

Finalidad del tratamiento de sus datos personales

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Proveer los servicios y productos requeridos por el cliente, usuario o cliente prospectivo.
- Informar sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido por el cliente.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes.
- Mercadotecnia, publicidad o prospección comercial.
- Atender los reportes de emergencia recibidos.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Notificar al Buró de Crédito respecto al plazo para el cumplimiento de obligaciones de nuestros clientes y verificar el historial crediticio de los prospectos de clientes que así lo autoricen.
- Cumplir con las obligaciones regulatorias, preparar los reportes requeridos por las autoridades competentes.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo, promociones comerciales y servicios en materia energética requeridos por nuestros clientes.

- Enviar avisos, mensajes, invitaciones, así como publicidad y publicaciones de forma impresa o a través de medios electrónicos, telefónicos, físicos y presenciales, a menos que usted como Titular manifieste expresamente su voluntad de no recibir este tipo de información.

ENGIE implementará las medidas de seguridad, técnicas, administrativas y físicas, necesarias para proteger sus datos personales, así como en el uso, acceso o tratamiento no autorizado. ENGIE únicamente utilizará sus datos personales para los fines establecidos en el presente Aviso de Privacidad.

Obtención y origen de datos personales

Para las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, podemos recabar sus datos personales de distintas formas: cuando usted nos los proporciona directamente; cuando visita nuestro sitio de Internet; a través de nuestros servicios de atención telefónica o utiliza nuestros servicios en línea, y cuando obtenemos información a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.

Los datos que obtenemos pueden ser:

- Nombre, apellido, domicilio, números telefónicos fijos o celulares, correos electrónicos, clave del Registro Federal de Contribuyentes, número de tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria para el servicio de cargo recurrente, pago con tarjeta en agencia y/o vía telefónica.
- Aquellos datos propios y relacionados con los servicios que presta ENGIE en el cumplimiento de sus obligaciones de distribución de gas natural, incluyendo la conexión, desconexión y lectura de consumos, historial de pagos, adquisición de equipos o servicios adicionales.
- Su tipo de navegador, sistema operativo, la dirección IP y "cookies" almacenados en el sistema.

Limitación del uso de sus datos personales

Usted puede dejar de recibir mensajes promocionales y / o de publicidad por teléfono fijo o celular, en su estado de cuenta físico o electrónico, asimismo, puede dejar de recibir correo postal publicitario y también puede dejar de recibir correos electrónicos con promocionales a través de la siguiente solicitud:

Envíe un correo electrónico a oficialprivacidad.LATMX@engie.com en el cual indique lo siguiente:

- Nombre completo
- Número telefónico o correo electrónico de contacto
- 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), Certificado o constancia de estudios.)
- 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 que 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 enviaremos el formato requerido para que especifique su solicitud de limitación 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.

Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Revocación de uso de datos personales

Usted tiene derecho de acceder a sus datos personales que poseemos y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señalados en el presente aviso de privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o de servicio, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

De igual forma, usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos. El mecanismo que se ha implementado para el ejercicio de dichos derechos es a través de la presentación de la solicitud respectiva: envíe un correo electrónico a oficialprivacidad.LATMX@engie.com

Su solicitud deberá contener la siguiente información:

- Nombre completo
- Número telefónico
- Correo electrónico de contacto
- Domicilio
- Registro federal de causantes
- Copia electrónica por ambos lados de su identificación oficial vigente (Credencial del Instituto Federal Electoral, Pasaporte, Cartilla del servicio Militar Nacional, Cédula profesional, Cartilla de identidad postal (expedida por SEPOMEX), Certificado o constancia de estudios.)
- Tipo de derecho que desea ejercer (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición o revocación de consentimiento)
- Motivo de la solicitud y la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados.
- 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.

Para mayor información, favor de comunicarse al departamento de privacidad en el siguiente correo electrónico: Etica.latmx@engie.com

Sus datos pueden viajar a otro país o ser compartidos con otros

Sus datos personales pueden ser transferidos y tratados dentro y fuera del país, por personas distintas a ENGIE. En ese sentido, su información puede ser compartida con empresas afiliadas, subsidiarias, contratistas, subcontratistas, consultores, proveedores, terceros que nos proporcionen servicios directos o indirectos y/o autoridad competente, para cualquier fin lícito, incluyendo sin limitar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, comerciales, regulatorias y/o la prestación de los servicios de Distribución de Gas.

Modificaciones al aviso de privacidad

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de alguno o algunos de los siguientes medios: (i) anuncios visibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (ii) trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (iii) en nuestra página de Internet market.engiemx.com; (iv) o se las haremos llegar al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

En caso de que el cliente o usuario no se oponga a los términos del presente Aviso de Privacidad o a futuras modificaciones, este se considerará acordado y consentido en su contenido, en términos de lo previsto por el artículo 8 de la Ley.

¿Ante quién puede presentar sus quejas y denuncias por el tratamiento indebido de sus datos personales?

Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta de nuestros empleados o de nuestras actuaciones o respuestas, presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley le agradeceremos notifique al Oficial de Privacidad. Para ello, es necesario que envíe su comunicación al correo electrónico en la dirección: Etica.latmx@engie.com o en su defecto dirija sus quejas al Instituto Federal de Acceso a la Información, órgano responsable de la aplicación de la Ley.