



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES

En atención a Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo, la “Ley”), su reglamento y diversa normativa vigente y relacionada (en lo sucesivo, la “Legislación de DP”), por medio del presente Aviso de Privacidad Integral para Clientes (el “Aviso de Privacidad”), le informamos sobre el tratamiento a sus Datos Personales.

I. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Datos Personales:** significa cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
- **Datos Personales Sensibles:** significa aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.
- **Derechos ARCO:** significa los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición;
- **Finalidades Primarias:** Finalidades que dan origen y son necesarias para la relación jurídica entre los clientes y potenciales clientes y el **Grupo Cobra**.
- **Finalidades Secundarias:** **Grupo Cobra** como empresa recolectora de datos personales de Clientes, proveedores y personal de su misma organización, la cual define que es para efectos comerciales de compra y venta de materiales y equipos, marketing comercial en el cual mediante los avisos de privacidad de Proveedores, clientes y empleados dan a conocer la finalidad del dato personal de las diferentes fuentes.
- **Grupo Cobra:** Persona moral de carácter privado que decide sobre el Tratamiento de Datos Personales.
- **Titular:** significa la persona física a quien corresponden los Datos Personales.
- **Transferencia:** significa toda comunicación de datos realizada a persona distinta del **Grupo Cobra** o Encargado del Tratamiento.
- **Tratamiento:** significa la obtención, uso, divulgación o almacenamiento de Datos Personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de Datos Personales.



II. IDENTIDAD Y DOMICILIO DE GRUPO COBRA

Grupo Cobra, así como de sus empresas filiales y subsidiarias y/o sus unidades de negocio, denominadas en conjunto como **Grupo Cobra** con domicilio en José Luis Lagrange 103 piso 8 Colonia Los Morales, Polanco, Ciudad de México C.P. 11510, para efectos del presente Aviso de Privacidad, puede obtener, usar y almacenar los Datos Personales de usted como Titular de los mismos en su carácter de cliente o potencial cliente del **Grupo Cobra** y será el responsable de su protección y tratamiento en términos de la Legislación de DP.

III. OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Grupo Cobra, recabará los Datos Personales a través del **Comité Interno de Protección de Datos** con dirección electrónica privacidad@grupocobra.mx, así como de manera directa del Titular por la contratación del **Grupo Cobra** para brindar cualesquiera de sus servicios o por cualquier tipo de operación que celebre con el **Grupo Cobra**, e igualmente mediante terceros y otras fuentes permitidas por ley como autoridades, mismos que serán tratados bajo los principios de legalidad, consentimiento, información, calidad, propósito, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

IV. DATOS PERSONALES DE TERCEROS

En caso de que el Titular haya proporcionado datos de contacto de terceros como referencias, autorizados, cotitulares, cónyuges, beneficiarios, coacreditados, referencias, garantes, obligados solidarios, avales, fiadores, tutores, proveedores, beneficiarios y demás figuras legales relacionadas con servicios del **Grupo Cobra**, el Titular garantiza que cuenta con su previa autorización para proporcionar dichos datos, incluyendo en su caso los DATOS personales aplicables, y es responsable de comunicar a dichas personas sobre los términos y razones por las cuales los contactaremos y, en su caso, el Tratamiento de sus Datos Personales conforme al presente Aviso de Privacidad, así como los medios para conocer el contenido íntegro del mismo. Adicionalmente, mediante su consentimiento al presente Aviso de Privacidad, el Titular ratifica su autorización para que el **Grupo Cobra** contacte a dichas personas. El **Grupo Cobra** cumplirá en todo momento con las disposiciones de la Legislación de DP respecto a los Datos Personales que obtengamos de forma indirecta.

Le hacemos notar que la información de nuestros clientes que son personas morales no es considerada Datos Personales en términos de la Legislación de DP, en el entendido que la trataremos con el mismo nivel de cuidado que la información de nuestros clientes personas físicas. En caso de que nuestros clientes personas morales nos compartan Datos Personales que ellos mantengan (por ejemplo, de sus empleados) entenderemos de buena fe que cuentan con las autorizaciones necesarias para compartirnos tal información personal y se estará a lo indicado en el párrafo anterior.



V. DATOS PERSONALES QUE SERÁN RECABADOS POR EL GRUPO COBRA

Grupo Cobra recabará y tratará del Titular los siguientes Datos Personales de los clientes y/o potenciales clientes:

1. Nombre completo
2. Número de celular
3. Correo Electrónico
4. Datos contenidos en su Identificación oficial
5. Dirección
6. Registro Federal de Contribuyente
7. Clave Única del Registro de Población (CURP)
8. Información de pago (como números de tarjeta de crédito o cuentas bancarias).
9. Historial de compras o transacciones.
10. Constancia de cumplimiento fiscal

En cualquier caso, la información deberá ser veraz y completa. Debido a que es el Titular quien proporciona sus Datos Personales, presumimos que los mismos son veraces hasta en tanto no nos manifieste y acredite lo contrario, o bien el **Grupo Cobra** obtenga evidencia de lo contrario.

VI. DATOS PERSONALES SENSIBLES

Le informamos que el **Grupo Cobra** no recaba ni trata Datos Personales sensibles del Titular, como aquellos que se refieren al origen racial o étnico, estado de salud presente y/o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y/o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencia sexual, entre otros.

VII. FINALIDAD DE TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que el **Grupo Cobra** recaba del Titular serán tratados para las siguientes finalidades primarias y secundarias.



Finalidades primarias

1. Identificarlo y contactarlo;
2. Proporcionarle la información que usted solicite, realizar cotizaciones, reservaciones, compras, cancelaciones, cambios, y entrega de productos y servicios.
3. Notificarle cambios, demoras, cancelaciones u otros aspectos de los servicios contratados.
4. Proporcionar los servicios requeridos y cualquier servicio relacionado;
5. Mantener, desarrollar, administrar, controlar y cumplir con la relación contractual derivada de la solicitud y/o contratación de nuestros servicios;
6. Emitir los comprobantes fiscales correspondientes por el pago de los servicios contratados.
7. Atender asesorías y consultas vía chat y/o por cualquier otro medio.
8. Atender aclaraciones, consultas, comentarios y quejas con relación a los servicios prestados, así como tener en consideración las opiniones que nos haga llegar o publique en redes sociales. Así como para proporcionar soporte técnico, resolver problemas o cualquier otra comunicación relacionada con la relación comercial.
9. Procurar brindarle un servicio de atención telefónica de calidad, para lo cual podremos grabar las llamadas atendidas.
10. Venta de servicios adicionales.
11. Reportar los incidentes y accidentes que en su caso sucedan.
12. Dar seguimiento, y realizar el pago que en su caso resulte aplicable derivado de reclamaciones, compensaciones, descuentos o reembolsos.
13. Crear, ordenar, catalogar, clasificar, dividir, separar y almacenar datos y expedientes de los Titulares.
14. Transferir los Datos Personales que correspondan conforme a la sección "Transferencia de Datos" del presente Aviso de Privacidad;
15. Realizar actividades de cobranza.
16. Administrar, desarrollar, dar mantenimiento, personalizar y mejorar nuestro Sitio y nuestros servicios y realizar las actividades necesarias para que éstos funcionen de manera óptima y correcta, así como prevenir o detectar fraudes o abusos.



17. Prevención, investigación y atención de actividades fraudulentas y/o cualquier otro tipo de actividad delictiva.
18. Dar cumplimiento de la relación jurídica que exista entre el Titular y el **Grupo Cobra**.
19. Atender situaciones de emergencia, caso fortuito o fuerza mayor, e informar a las autoridades competentes.
20. Actividades complementarias necesarias para la realización de los fines anteriores.

Finalidades secundarias

1. Los datos de carácter personal solo podrán ser transmitidos a terceros previo consentimiento del titular con las salvedades recogidas en la ley.
2. Los datos personales de carácter sensible sólo podrán ser objeto de tratamiento si se cuenta con el consentimiento expreso y por escrito de su titular.
3. Mercadotecnia, publicidad, promoción, prospección comercial, procesos de referencias, la elaboración, valoración y análisis de perfiles de los Usuarios para el desarrollo y ofrecimiento de nuevos productos y servicios, realización de encuestas ajenas a nuestros productos o servicios, fines analíticos y estadísticos, todos ellos relacionados con los servicios del **Grupo Cobra**, sus afiliadas, subsidiarias, aliados y otros terceros
4. Estar en contacto por correo, correo electrónico o teléfono para compartirle boletines de información y para realizar encuestas en relación con la calidad de los Servicios proporcionados por el **Grupo Cobra**.
5. Realización de encuestas de satisfacción: Utilizar los datos del Titular para llevar a cabo encuestas de satisfacción con el fin de obtener retroalimentación sobre la calidad de los productos o servicios, y mejorar la experiencia del Titular
6. Informarle y/u ofrecerle productos, servicios y promociones.
7. El Titular en este acto, otorga su consentimiento expreso en términos del artículo 8 de la LFPDPPP, para que **Grupo Cobra**, trate sus datos personales, incluidos los denominados datos personales financieros y/o patrimoniales contenidos en esta cláusula, para cumplir con las finalidades que establece el presente Aviso de Privacidad.
8. No será necesario el consentimiento del titular en los siguientes casos:
 - Cuando una ley así lo disponga



- Cuando las transferencias que se realicen entre responsables sean sobre datos personales que se utilicen para el ejercicio de facultades propias compatibles o análogas con la finalidad que motivo el tratamiento de los datos personales
- Cuando existan una orden judicial resolución o mandato fundada y motivado de autoridad competente
- Para el reconocimiento o defensa de derechos de titular ante autoridad competente
- Cuando los datos personales se requieran para ejercer un derecho o cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable
- Cuando exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo o en su persona o en sus bienes
- Cuando los datos personales sean necesario para efectuar un tratamiento para la prevención diagnóstico la presentación de asistencia sanitaria
- Cuando los datos personales figuren en fuentes de acceso público
- Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras subsidiarias o afiliadas bajo el control común del **Grupo Cobra** que opere bajo los mismos procesos y políticas internas.
- Cuando los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación o,
- Cuando el titular de los elementos personales sea una persona reportada como desaparecida

VIII. NEGATIVA AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES PARA FINALIDADES SECUNDARIAS

En caso de que no desee que sus Datos Personales sean tratados para las finalidades secundarias mencionadas, o alguna(s) de ellas, puede negarnos su consentimiento desde este momento enviando su solicitud al **Comité Interno de Protección de Datos** privacidad@grupocobra.mx, quien le indicará el procedimiento a seguir para ejercer su derecho. Su negativa en este sentido no podrá ser motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

IX. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Para el cumplimiento de las finalidades primarias señaladas en este Aviso, sus Datos Personales podrán ser transferidos dentro del territorio nacional o hacia el extranjero, de conformidad con los siguiente:



1. A autoridades, organismos o entidades gubernamentales, en cumplimiento a o en relación con las obligaciones contempladas en la legislación aplicable al **Grupo Cobra**, sus subsidiarias y/o afiliadas, así como en cumplimiento de requerimientos efectuados a las mismas.
2. A autoridades, organismos o entidades gubernamentales, cuando la transferencia sea requerida oficialmente y/o necesaria para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho del **Grupo Cobra**, sus subsidiarias y/o afiliadas en un proceso judicial.
3. A terceros adquirentes, derivado de una reestructura corporativa del **Grupo Cobra**, incluyendo, la fusión, consolidación, venta, liquidación o transferencia de activos, cuando la transferencia sea necesaria para el mantenimiento o cumplimiento de una relación entre dicho **Grupo Cobra** y el Titular.
4. A compañías afiliadas o subsidiarias del **Grupo Cobra**, que forman parte del mismo grupo, que operen bajo nuestros mismos procesos y políticas internas, con la finalidad de brindarle un mejor servicio y cumplir con nuestra normativa interna.
5. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular, por el **Grupo Cobra** y un tercero;
6. Cuando la transferencia sea necesaria para el mantenimiento o cumplimiento de nuestra relación contractual con usted.
7. Con base en los demás supuestos establecidos en la Legislación de Datos Personales, que no requieren de su consentimiento.

Conforme a la Legislación de Datos Personales, las transferencias antes mencionadas no requieren de su consentimiento. Asimismo, los Datos Personales de identificación y contacto podrán ser transferidos a las siguientes personas morales, en cuyos casos sí requerimos que nos otorgue su consentimiento:

1. A terceros que exhiben y comercializan servicios a través de nuestros sitios, aliados comerciales y otros aliados estratégicos del **Grupo Cobra**, para fines mercadológicos, de publicidad o de prospección comercial.
2. Empresas con actividades comerciales, con la finalidad de prospección comercial y venta de productos o servicios propios o de dichas empresas.
3. Empresas con actividades promocionales, mercadotecnia y publicidad, con la finalidad de realizar estudios, encuestas de mercado, difundir publicidad y hacer de su conocimiento promociones en viajes, destinos y boletos.
4. Empresas con actividades financieras, con la finalidad de ofrecerle productos y servicios de dichas empresas o de marca compartida.



5. Empresas con actividades turísticas, con la finalidad de promover sus servicios de hospedaje y difusión en destinos nacionales e internacionales.

Si el Titular no manifiesta su negativa para que realicemos estas transferencias, o alguna(s) de ellas, entenderemos que nos ha otorgado su consentimiento. La negativa para la transferencia de Datos Personales la puede realizar desde este momento enviando un correo electrónico al **Comité Interno de Protección de Datos** con dirección electrónica privacidad@grupocobra.mx.

En cualquier caso, de los señalados anteriormente, comunicaremos a los terceros receptores el presente Aviso de Privacidad, con el fin de asegurar que su información se utilice en los términos de este.

X. COMITÉ INTERNO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Nuestro **Comité Interno de Protección de Datos** será el encargado en dar trámite a las solicitudes de ejercicio de derechos y de fomentar la protección de Datos Personales, dicho departamento se encuentra en el domicilio antes mencionado y podrá ser contactado en ese domicilio o al correo electrónico privacidad@grupocobra.mx.

XI. MEDIOS PARA EJERCER SUS DERECHOS

En todos aquellos casos legalmente procedentes, el Titular podrá en todo momento y a través del procedimiento establecido en el presente numeral, ejercer los siguientes derechos referentes a sus Datos Personales:

- a) Derechos ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición
- b) Revocar el consentimiento otorgado a cada uno de los responsables para el tratamiento de sus datos personales
- c) Limitar el uso o divulgación de sus datos personales
- d) Manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales con respecto a las finalidades secundarias y accesorias o para ciertas transferencias mencionadas previamente en este aviso.

XII. DERECHOS ARCO

Para el ejercicio de dichos derechos referentes a sus Datos Personales el Titular o su representante legal debidamente acreditado, deberá presentar la solicitud correspondiente a través de un correo electrónico a la siguiente dirección privacidad@grupocobra.mx, dirigido al **Comité Interno de Protección de Datos**, le informará sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de esos derechos, plazos de respuesta, la forma en que haremos efectivo su derecho, y atenderá cualquier duda, queja o comentario que tenga al respecto.



XIII. OPCIONES PARA REVOCAR O LIMITAR EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Usted, como Titular, puede revocar o limitar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales siguiendo el mismo procedimiento que para el ejercicio de sus Derechos ARCO, en el entendido que una vez que su solicitud se encuentre a nuestra disposición, emitiremos nuestra contestación en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles. Le recordamos que no en todos los casos será procedente su solicitud o podremos concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus Datos Personales.

XIV. MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de necesidades propias del **Grupo Cobra**, por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas; así como por actualizaciones en la legislación aplicable.

La versión actualizada estará disponible al público a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) En nuestra página de Internet, la cual sugerimos visite frecuentemente.
- b) Se la podremos hacer llegar al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

XV. ACEPTACIÓN

Al ponerse a disposición el Aviso de Privacidad y/o al proporcionarnos sus Datos Personales y la no manifestación de oposición alguna por el Titular, se entenderá que el Titular otorga al **Grupo Cobra** su consentimiento para llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales que hubieran sido proporcionados y/o los que con motivo de alguna de las finalidades establecidas en el presente proporcione en el futuro.

Es importante hacerle notar que cuando el tratamiento de sus Datos Personales tiene como propósito prestarle nuestros servicios y cumplir con las obligaciones que tenemos con usted, en términos de la Legislación de DP, no es necesario obtener su consentimiento para el tratamiento de estos para tales fines.

Última fecha de actualización del Aviso de Privacidad

Versión 1.0. Fecha de actualización: 21 de noviembre de 2023.