

## **AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS**

### **“GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE S.A.S.”**

El presente aviso de privacidad aplica a los datos personales y datos personales sensibles proporcionados voluntariamente por el usuario (clientes, representantes legales, apoderados y afines) a “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, con domicilio en calle número cuatrocientos cincuenta y ocho por treinta y cuatro diagonal del Fraccionamiento La Florida de la ciudad de Mérida, Yucatán, portal en [www.grupocappako.com](http://www.grupocappako.com); cuenta de usuario de Facebook “Grupo Cappako”; y cuenta de usuario de Instagram “grupo\_cappako”.

Esta Política de Privacidad o Tratamiento de Datos Personales, aplica a todos los usuarios de los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, para efectos del presente servicio, esto es, personas físicas y personas morales, estas últimas en los eventos que conforme a la ley respectiva de Protección de Datos Personales deba aplicarse y sus reglamentos; pagadores de los comercios, clientes de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” que se vinculen directamente con “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” en el proceso de cobro, cualquier tipo de pago o cualquier otro tipo de acción relacionada con los servicios, a través del acceso de éstos a las oficinas y plataformas digitales de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, o bien, a todas aquellas personas cuyos datos sean recolectados o recabados por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” en sus instalaciones, eventos, páginas web de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, entre otros, para posterior contacto o envío de información sobre “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” y los servicios que prestamos.

El usuario o clientes de los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, como titular de sus datos personales, consiente el tratamiento cuando estando en los sitios web de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, se le pida que verifique y apruebe la aceptación de Términos y Condiciones de uso de los Servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” y de este Aviso de Privacidad o Política de Privacidad, éste último en los casos en que aplique. Se invita al usuario a que conozca, lea detenidamente y se familiarice con esta Política, previo a aceptar la misma y a entregar sus datos personales para tratamiento.

El tratamiento de la información y/o datos personales, datos personales sensibles estará de conformidad a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento.

#### ***Información que se obtiene:***

Los datos personales recabados por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” de sus usuarios o clientes, son aquellos que brinden la información que sola o en conjunto con otro dato entregado o generado, permita identificarle y/o particularizarle como persona física, o en los casos en que aplique, como persona moral.

Por dicha razón, así como para la correcta prestación de nuestros servicios, dichos datos podrán abarcar nombre, teléfono, correo electrónico, medios electrónicos de contacto, datos de localización por redes sociales, dirección, número de cuenta bancaria y su titularidad, documentos de identificación personal, datos biométricos, firma autógrafa, firma autógrafa electrónica, firma electrónica avanzada, datos laborales, datos relacionados con sus familiares e imágenes y videos personales, proporcionados de manera voluntaria a través de las siguientes fuentes:

• *Datos personales impresos:* Se refiere a la aceptación para proporcionar datos personales mediante los documentos que sean entregados a “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, durante el proceso de atención y/o cobro, registro o cualquier otro momento en el que el usuario proporcione documentos a esta institución.

• *Imágenes recopiladas de forma directa:* Se refiere a la aceptación para proporcionar sus imágenes personales a través de las cámaras de video instaladas en los espacios de atención a los usuarios como parte de los protocolos de seguridad de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”.

Toda aquella información que el usuario registre o entregue a “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” o que se genere a partir de ésta y que no refleje o haga referencia a una persona física en particular o moral en su caso, que permita la identificación individual, como lo es el monto de una transacción, la adquisición de un determinado bien o servicio, el medio de pago, el banco utilizado o la información que sea anónima y/u oculta, entre otros, no tienen carácter de información personal.

### ***¿Cómo se recaba la información de datos personales por parte de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”?***

“GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” puede recolectar o recabar información personal de las fuentes siguientes:

- a) **Información proporcionada directamente del usuario.** Para hacer uso de los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” como cliente, usuario, aspirante, comercio, pagador, entre otros o si tiene una relación legal con “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” como proveedor de servicios, o está interesado en contactarnos o saber qué es “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, podemos poner a disposición formularios de registro en los que se le solicitará que proporcione su información personal, principalmente para contactarle y poder brindarle nuestros servicios.
- b) **Información que obtenemos cuando el usuario hace uso de nuestros servicios digitales.** Recolectamos información relacionada con el servicio que ofrecemos. Entre la información obtenida de esta forma, se incluyen los siguientes datos: (i) La dirección IP, (ii) cookies. Esta información permitirá identificar su navegador o su cuenta “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” y sirve como medida de seguridad de la información, así como para evitar suplantación de identidad u otras conductas que pongan en riesgo los datos personales del usuario o cliente. Igualmente recolectamos información relacionada con sus hábitos de pago (cuantía periodicidad, comportamientos de Pago) hacia “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, movimientos y transacciones a favor de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” o cualquier otra información relacionada y generada por su interacción con las plataformas digitales de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” y sus servicios derivados.
- c) **Información que obtenemos de terceros** como oficinas de crédito, o validadores de identidad, así como de terceros aliados siempre que legalmente podamos recurrir a estas fuentes.

“GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

## I) ¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

- A) Proveer los servicios que el usuario ha solicitado;
- B) Procesar las transacciones de pago hechas por el usuario en nuestra plataforma u oficinas;
- C) Verificación de identidad del usuario;
- D) Autenticar y validar que los pagos realizados con tarjetas de crédito no sean fraudulentos;
- E) Utilización de los datos proporcionados por el usuario, en los filtros de seguridad provistos por terceros a “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, a fin de mitigar el riesgo de suplantación de identidad de los tarjetahabientes;
- F) Resguardar los datos del usuario en caso de que ejerza su derecho de retracto sobre las compras realizadas o que la o las mismas sean objeto de disputa o contracargo, a fin de compartir la información de transacción y, si se requiere, su información personal, con las instituciones financieras encargadas de resolver disputas o de devolverle los recursos por el retracto;
- G) Comparar la información del usuario para verificar su precisión;
- H) Prevenir que el sistema de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” sea utilizado para realizar actividades ilegales y con el fin de hacer cumplir nuestros Términos y Condiciones Generales de uso del sistema, como comprador o como comercio;
- I) Brindar al usuario servicios de asistencia y solución de problemas;
- J) Informar al usuario sobre fallos y actualizaciones del sistema o de los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”;
- K) Contactar al usuario o enviarle notificaciones o correos electrónicos;
- L) Resolver disputas;
- M) Facturar el uso de servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”;
- N) Usar información personal del usuario para fines internos, como auditorías, reportes, análisis o minería de datos, investigaciones para mejorar los productos, servicios y comunicaciones de los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”;
- O) Almacenar los datos personales del usuario por el tiempo que sea requerido para el cumplimiento de los fines estipulados en la presente Política o para el cumplimiento de fines contractuales o legales, y siempre bajo los límites temporales establecidos en las leyes comerciales o de privacidad y protección de datos personales;
- P) Personalizar, medir y mejorar los servicios prestados por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, así como nuestras páginas web y accesos a los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”;
- Q) Información relacionada con los hábitos de pago del usuario, de uso de los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, así como cualquier otra información relacionada y generada por la interacción del usuario con los servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, la que podrá ser usada para el análisis de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, el cual podrá ser realizado por medios automatizados y puede conllevar la creación de perfiles que pueden ser tratados para el desarrollo y/o mejoramiento y/u ofrecimiento de los servicios sean propios o en alianza con terceros, o para el ofrecimiento de promociones o beneficios, que a criterio de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” sean a favor o de interés para el usuario y/o que puedan mejorar su interacción y uso de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”. Las actividades descritas podrán ser realizadas por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” en los casos en que tiene la calidad de

Responsable del tratamiento de sus datos y podría estar sujeta a un consentimiento adicional por su parte, cuando lo exija la respectiva legislación aplicable;

- R) Solicitar la opinión o participación del usuario en encuestas físicas y electrónicas y enviarle comunicaciones e información comercial y publicitaria de las compañías de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, de los clientes de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” o de terceros aliados, sujetas a consentimiento adicional cuando lo exija la ley aplicable, en referencia a servicios, así como a promociones respecto de los mismos, sean propios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, sus clientes o aliados;
- S) Organizar y llevar a cabo concursos, juegos, ofertas u operaciones de promoción o marketing, y eventos similares de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” y/o los comercios vinculados o no a “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”;
- T) Enviarle cupones de descuento u otorgar beneficios para futuras compras a través de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”;
- U) Enviarle materiales promocionales y publicitarios que puedan llegar a ser de su interés;
- V) Hacer copias de seguridad de las bases de datos, a fin de proteger las mismas y garantizar la continuidad del negocio “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”. Si desea más información sobre los procesos de copiado de seguridad, podrá comunicarse con nosotros;
- W) El tratamiento de los datos personales del usuario, podrá ser llevado a cabo en servidores de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” o de terceros contratados por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, ubicados en distintos países del mundo. “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” se reserva el derecho de transferir o transmitir, información personal del usuario fuera del país de su residencia y domicilio, asegurando siempre que esos países tengan niveles de protección de datos personales adecuados a los establecidos en esta Política y a la legislación aplicable.

De manera adicional, utilizaremos su información personal para fines publicitarios. Al respecto conviene mencionar:

- “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” no comercializa ni obtiene ningún tipo de ganancia a partir del uso de su información personal;
- “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” podrá combinar su información personal con información de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, de empresas relacionadas y aliadas con “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” o de terceros para mejorar y personalizar el contenido de los anuncios, promociones y publicidad que puedan ser de su interés;
- Si el usuario no desea recibir información publicitaria, o no quiere que sus datos sean utilizados para parametrizar y personalizar su perfil con fines de mercadeo de productos y servicios de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, de empresas relacionadas y aliadas con “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” o de terceros, el usuario podrá, en cualquier momento, solicitar el cese del uso de sus datos personales para estos fines, a través de los medios dispuestos por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, para el efecto en esta Política.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines secundarios, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior a través del siguiente mecanismo:

- Escribir un correo a “juridico@grupocappako.com” con el asunto USO DE DATOS PERSONALES.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades secundarias no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

#### *Transferencia de datos personales*

El usuario acepta que su información personal se transfiera únicamente entre los distintos departamentos académicos y administrativos que integran “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, o bien, a sus entidades filiales, de conformidad con la ley de protección de la información aplicable.

## **II) ¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?**

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Datos de identificación como nombre, teléfono, correo electrónico, medios electrónicos de contacto, datos de localización por redes sociales, dirección, número de cuenta bancaria y su titularidad, documentos de identificación personal, datos biométricos, firma autógrafa, firma autógrafa electrónica, firma electrónica avanzada, datos laborales, datos relacionados con sus familiares e imágenes y videos personales;
- Datos de características físicas;
- Datos relacionados con sus familiares.

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad utilizaremos los siguientes datos personales considerados como sensibles, que requieren de especial protección:

- Datos de salud general, psicológica y emocional.
- En caso de ser necesario, de manera justificada y solo para efectos de seguridad, datos de antecedentes no penales e información registrada ante autoridades investigadores y jurisdiccionales.

#### *Consentimiento Informado*

Este Aviso de privacidad de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” constituye un acuerdo válido entre el usuario y la institución. Por lo anterior, al hacer uso de nuestros servicios en nuestras oficinas y/o plataformas y sitios web, el no manifestar oposición, al proporcionar datos personales y/o consultar su información, constituye una aceptación por parte del usuario al presente Aviso de privacidad, por lo que si el usuario no acepta este Aviso deberá abstenerse inmediatamente de utilizar los servicios.

## **III) ¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?**

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando

considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente medio:

- Escribir un correo a “[juridico@grupocappako.com](mailto:juridico@grupocappako.com)” con el asunto USO DE DATOS

PERSONALES. Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus

derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

a) El usuario puede limitar el uso y divulgación de su información personal, así como revocarlo, cuando no sea consecuencia derivada de la ley, a través de los siguientes medios:

- Presentando la solicitud correspondiente de manera personal en nuestro domicilio, dirigida a: las oficinas de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”.
- Enviando su solicitud al siguiente correo electrónico: “[juridico@grupocappako.com](mailto:juridico@grupocappako.com)”
- Llamando al número telefónico: +52 9901 015323

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

- Nombre completo y domicilio del titular de los datos personales, u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Documentos que acrediten la identidad o representación legal del titular de los datos personales.
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionado.
- Aportar, en su caso, la documentación que sustente su petición.

c) ¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?  
15 días hábiles.

d) ¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?  
Mediante correo electrónico o bien llamada telefónica.

e) ¿En qué medios se pueden reproducir los datos personales que, en su caso, solicite?  
Documentos electrónicos y/o copias simples

Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales, que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO, son los siguientes:

Representante de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”: Ashanti Caballero Palomo.

Dirección: calle treinta y seis número cuatrocientos cincuenta y ocho por treinta y cuatro diagonal del fraccionamiento La Florida de la ciudad de Mérida, Yucatán, México.

Correo electrónico: “[juridico@grupocappako.com](mailto:juridico@grupocappako.com)”

Número telefónico: +52 9901 015323, el cual también cuenta con whatsapp.

**IV) El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de internet, Facebook e Instagram**  
Sobre el manejo de Cookies y otras tecnologías, se hace su conocimiento lo siguiente:

- A) Los sitios web de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, los mensajes de correo electrónico y los anuncios pueden usar “cookies” y otras tecnologías como etiquetas de píxel y balizas web. Estas tecnologías permiten a “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, comprender el comportamiento de sus usuarios indican qué partes de los sitios web fueron visitadas y facilitan y miden la eficacia de los anuncios y las búsquedas web.
- B) Al usar el software o los sitios web de “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.”, el usuario consiente el uso de cookies.
- C) El usuario puedes decidir rechazar las cookies en cualquier momento. No obstante, si lo hace deberá tomar en cuenta que algunas funcionalidades sólo están disponibles a través del uso de cookies y que por ende no estarán disponibles.
- D) La información que es recolectada por las cookies y otras tecnologías es tratada por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” como información no personal, a menos que de conformidad con la legislación aplicable deba tener este tratamiento.
- E) Las direcciones de Protocolo de Internet (IP) y los identificadores similares serán tratados por “GRUPO CAPPAKO DEL SURESTE, S.A.S.” como información personal, cuando de conformidad con la legislación aplicable deban tener este tratamiento, caso contrario, será información no personal.

**V) ¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?**

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de: mediante la actualización de la página de aviso de privacidad y/o por correo electrónico.

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente:

Actualización del aviso de Privacidad en la página: [www.grupocappako.com](http://www.grupocappako.com)