

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

Definiciones.

Para los efectos del presente aviso de privacidad, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados:

Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Derechos ARCO: Derecho del Titular de los Datos Personales al solicitar al Responsable el Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición respecto de dichos datos, conforme a lo previsto en la LFPDPPP y su Reglamento.

Encargado: La persona física o moral que sola o conjuntamente con otras personas físicas o morales trate Datos Personales a nombre y mediante instrucción del Responsable, conforme a los procesos, términos y condiciones que este le señale.

Responsable: Es la persona moral Veolia Agua Aguascalientes México, S.A. de C.V., misma que recaba Datos Personales para su tratamiento conforme a las finalidades señaladas en este Aviso de Privacidad.

Terceros: Todas aquellas personas físicas o morales que no formen parte de la relación entre el Titular y el Responsable, sino de forma periférica.

Titular: La persona física a quien corresponden los Datos Personales

Identidad y Domicilio del Responsable del tratamiento.

El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la persona moral Veolia Agua Aguascalientes México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "Veolia") con domicilio para oír y recibir cualquier tipo de notificaciones el ubicado en José Antonio, número 115, Parque Industrial Siglo XXI, C.P. 20283.

Por Titular, se entiende la persona física a quien corresponden los datos personales.

Puede consultar en cualquier momento el presente Aviso de Privacidad en la página de internet: www.caasa.com.mx o en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Público Veolia, en la ciudad de Aguascalientes.

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

Servicios.

La principal finalidad para la cual Veolia trata sus datos personales es para proveerle aquellos servicios derivados de cualquier contrato de prestación de servicios que suscriba con Veolia.

Cualquier servicio relacionado con la prestación del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, así como su reuso en el Municipio de Aguascalientes, que por virtud de una manifestación expresa el titular desee recibir por parte de Veolia, será considerada como parte de los servicios y el tratamiento de los datos personales que otorgue será siempre orientado al cumplimiento de los fines de la relación contractual que se genere.

Categorías de datos personales recabados sujetos a tratamiento.

Para la prestación de los Servicios y para cumplir además con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente Aviso de Privacidad, Veolia le informa que tratará que recabará las siguientes categorías de datos personales:

- i) Datos de identificación y autenticación
- ii) Datos de contacto
- iii) Datos patrimoniales y/o financieros
- iv) Datos fiscales
- v) Datos demográficos

Veolia además podrá dar tratamiento a datos biométricos referentes a sus huellas dactilares con la finalidad de identificarle y acreditar su identidad para la provisión de los Servicios y futuras operaciones que usted realice ante Veolia o cualquiera de sus partes relacionadas.

Fuentes indirectas de obtención de datos personales.

Veolia podrá obtener información vinculada a usted a través de las siguientes fuentes:

i) Comunicaciones de datos personales por parte de empresas afiliadas (Para efectos del presente Aviso de Privacidad, se entiende por afiliada una empresa determinada cualquier otra empresa que, directa o indirectamente, a través de uno o más intermediarios tiene el control, es controlada o se encuentra bajo el control común de la empresa especificada), subsidiarias y/ o entidades relacionadas de Veolia como lo es su ente regulador, la Comisión Ciudadana de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Aguascalientes, el Municipio de Aguascalientes o cualquiera de sus dependencias;

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

ii) Cuando terceros con los que Veolia tenga celebrados acuerdos comerciales le proporcionen información relacionada con usted, incluyendo sociedades de información crediticia, así como dependencias gubernamentales vía convenio; y

iii) Cuando la información provenga de fuentes de acceso público.

La obtención de información a través de las fuentes de obtención antes mencionadas nos ayuda a la mejora de los Servicios que le prestamos, así como para cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad.

Datos personales de terceros.

Veolia podrá dar tratamiento a datos personales de identificación y contacto de terceros cuando usted nos proporcione esta información para que dichos terceros sean contactados en su calidad de referencias personales para fines de cobranza y/o para realizar investigaciones y monitoreo periódicos respecto de su historial crediticio, así como para validar la información proporcionada por usted. Al proporcionar esta información usted reconoce haber informado a dichos terceros sobre el uso de sus datos y haber obtenido de forma previa el consentimiento de estos últimos para que Veolia pueda tratarlos para los fines antes señalados.

Veolia podrá obtener datos de identificación y autenticación de terceros que el titular autorice para que realice en su nombre diversas gestiones relacionadas con los Servicios. Dichos datos se conservarán para posibles adquisiciones de Servicios.

Finalidades primarias del tratamiento.

Veolia tratará los datos personales descritos en el presente Aviso para llevar a cabo alguna o todas las actividades necesarias para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los Servicios que incluyen las siguientes finalidades:

- a) Corroborar la identidad del Titular y la veracidad de la información y documentos que proporcione como propios, así como la de sus beneficiarios, referencias, obligados solidarios, avales, fiadores o fideicomisarios según resulte aplicable conforme al servicio o producto contratado y en observancia de las disposiciones vigentes en materia de conocimiento al cliente y prevención de lavado de dinero.

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

- b) Realizar el análisis de la información proporcionada por el Titular, a fin de determinar conforme a las disposiciones legales vigentes el nivel de riesgo, viabilidad de pago, y en general, realizar cualquier otra evaluación que sea requerida por la normativa o resulte conveniente para el otorgamiento de servicios.
- c) Formalizar una relación contractual entre el Titular y el Responsable y prestar los servicios contratados conforme a lo pactado entre las partes, y en su caso, requerir su cumplimiento.
- d) Integrar expedientes y Bases de Datos, y dar tratamiento a los mismos, ya sea directamente por el Responsable o a través de un tercero, con el fin de que el Responsable pueda prestar los servicios propios de su objeto y reportar a las autoridades administrativas y jurisdiccionales dicha información cuando así lo establezcan las disposiciones legales vigentes.
- e) Invitar al Titular a eventos, conferencias o talleres que tengan por objeto dar a conocer diversos productos y servicios que comercializa el Responsable, o en su defecto, para darle a conocer de aquellas actividades que como parte de sus actividades de responsabilidad social realiza el Responsable.
- f) Veolia lo podrá contactar a través de llamadas telefónicas, envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos, así como con visitas domiciliarias. Lo anterior, para cualquier situación relacionada con el uso y gestión de los Servicios, así como para informarle sobre cualquier beneficio al que se hubiere hecho acreedor como consecuencia de los mismos. Asimismo, lo contactará a usted y a sus contactos y/o referencias para validar la calidad de la información proporcionada y/o realizar gestiones de cobranza.
- g) Elaborar análisis y estudios relacionados con su comportamiento de consumos, así como investigaciones y monitoreo periódicos sobre su comportamiento crediticio, incluyendo proporcionar información a las sociedades de información crediticia correspondientes.
- h) Realizar actividades de facturación y procesar pagos a través de las formas y mecanismos habilitados por Veolia, relacionadas con el uso de los Servicios y/o de bienes y/o servicios proporcionados por terceros.
- i) Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el alta y/o baja y/o modificación de los Servicios, así como el cobro de la contraprestación correspondiente a los mismos.

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

- j) Realizar reportes, predicciones y análisis en relación con el uso y calidad de los Servicios.
- k) Atender y dar seguimiento a investigaciones y revisiones de quejas y/o reclamaciones relacionadas con la detección, prevención y combate de conductas que pudieran contravenir lo dispuesto en la normatividad aplicable y/o con los Servicios que ofrece Veolia.
- l) Dar cumplimiento a la obligación de cooperación con instancias de seguridad y justicia en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable, así como a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.
- m) Mantener la viabilidad de la prestación de los servicios de agua potable.

Finalidades secundarias del tratamiento.

Veolia tratará sus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias que se mencionan a continuación:

- a) Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos productos, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de Veolia, así como de obras a realizarse que puedan incidir en el suministro de agua correspondiente, dando con ello cumplimiento a la Concesión de la que el Responsable se sujeto, incluyendo llamadas telefónicas el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos;

El responsable le informa que la no oposición expresa al tratamiento de sus datos para los fines antes mencionados, se entenderá como un consentimiento.

El Responsable le informa que al otorgar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, Usted autoriza al Responsable a utilizarlos para el envío de información publicitaria por los medios que el Responsable tenga a su alcance, tales como el correo electrónico, telefonía celular (mensaje SMS, MMS) redes sociales, o cualquier otro medio de comunicación electrónica similar que pueda llegar a desarrollarse, así como al envío y recopilación de información a través de encuestas de calidad.

Si usted no desea que Veolia trate sus datos personales para alguna de las finalidades descritas en este apartado, por favor envíe un correo electrónico a aviso-privacidad.mx@veolia.com.

Es importante que tenga presente que, en caso de otorgar su consentimiento, este seguirá siendo válido incluso cuando hubiere terminado la relación jurídica entre usted y Veolia, lo que significa que

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

Veolia podrá seguir tratando sus datos personales necesarios para cumplir con las presentes finalidades antes señaladas.

Transferencias.

No sujetas a consentimiento

Veolia podrá transferir sus datos personales tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir su consentimiento en los siguientes supuestos:

- a) Autoridades competentes y terceros en los casos legalmente previstos, inclusive mediante convenios de colaboración que tengan como propósito la mejora de la prestación de servicios.
- b) Al Instituto Nacional Electoral (INE) para fines de validación y autenticación de su identidad, conforme a las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.
- c) Sociedades de información crediticia, afianzadoras, despachos de cobranza y aseguradoras para garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas derivadas de los Servicios.
- d) A las Empresas relacionadas con Veolia para que éstas le puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas empresas pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con Veolia o de manera independiente o en su caso llevar a cabo gestiones de cobro para el cumplimiento del contrato existente entre Veolia y el titular. Este aviso de privacidad será comunicado a las personas físicas o morales que en tal supuesto realicen operaciones a nombre de Veolia o actividades orientadas al cumplimiento de sus fines.
- e) A los terceros que usted autorice para que se les proporcione información relacionada con los Servicios.

Necesario obtener su consentimiento

Si usted no se opone, Veolia podrá transferir sus datos personales a socios comerciales y/o terceros, incluyendo instituciones bancarias para que estas puedan contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que puedan determinar si usted es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

Si usted no desea que Veolia lleve a cabo la transferencia de referencia, por favor envíe un correo electrónico a aviso-privacidad.mx@veolia.com Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

Uso de medios electrónicos o remotos.

En caso de que el Titular haga uso de plataformas, sitios, aplicaciones o solicite los servicios del Responsable (Veolia) mediante el uso de dispositivos electrónicos, aplicaciones relacionadas, incluso operadas por personas diversas a Veolia o proporcione sus Datos Personales por cualquiera de dichos canales (en adelante y en su conjunto los "Medios Electrónicos"), el Titular entiende, acepta y reconoce que:

1. Los Medios Electrónicos pueden incluir enlaces a sitios web de terceros ajenos al Responsable, respecto de los cuales, este último no asume ninguna titularidad, obligación o responsabilidad alguna.
2. Los servicios que presta el Responsable a través de los Medios Electrónicos podrán recopilar información del Titular tales como tipo de navegador, sistema operativo, visitas a otros sitios de internet o llevar a cabo su identificación como Usuario, a través "cookies" o "web beacons" en cuyo caso le será informado ese momento sobre el uso de esas tecnologías. Para que el Titular pueda deshabilitar estos programas, deberá de acceder a las "opciones de internet" ubicadas en la sección de las "Herramientas", o funciones similares, del navegador que utilice.

De igual forma el Responsable podrá hacer uso de "Cookies" para recabar información sobre las preferencias del usuario del sitio y/o aplicaciones en la utilización de contenidos con el fin de ofrecer promociones, descuentos, programas y en general, enviar al usuario del sitio y/o sus aplicaciones publicidad basada en sus intereses.

Con el uso de los Medios Electrónicos, Usted reconoce y autoriza al Responsable al uso de "Cookies" y "web beacons"

Una "Cookie" es un archivo de texto situado por un servidor web en el disco duro del internauta que lo visita con información sobre sus preferencias y pautas de navegación.

Un "web beacon", es una imagen usada exclusivamente para cuantificar el número de visitas o monitorear el comportamiento del cliente.

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

El Responsable podrá ampliar el contenido del sitio y/o sus aplicaciones o crear nuevos Medios Electrónicos en cuyo caso estos se registrarán por el presente Aviso de Privacidad.

Medio y procedimiento para ejercer Derechos ARCO y/o revocación de consentimiento para el tratamiento de datos personales.

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo "Derechos ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico al Área Jurídica de Veolia a la dirección aviso-privacidad.mx@veolia.com donde se le atenderá en tiempo y forma.

Derechos ARCO, se entiende:

- a) ACCESO: conocer información específica que el Responsable tiene en su posesión;
- b) RECTIFICACIÓN: solicitar la rectificación de Datos Personales en caso de que no estén actualizados, sean inexactos o incompletos, para ejercer este derecho se deberá entregar la documentación que acredite la rectificación solicitada de acuerdo a los Datos Personales;
- c) CANCELACIÓN: bloqueo y posterior eliminación de Datos Personales de nuestras bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente o para los fines que dieron origen a la relación jurídica;
- d) OPOSICIÓN: oponerse al uso para fines específicos de sus Datos Personales.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO el Titular o su representante legal podrán solicitar un formato de ejercicio de Derechos ARCO a la dirección de correo electrónico aviso-privacidad.mx@veolia.com, en adelante el "Formato".

Para que el Área Jurídica de Veolia pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal, deberá acreditar correctamente su identidad para lo que es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada en el Formulario sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Área Jurídica de Veolia, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerir que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez días

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS

hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Área Jurídica de Veolia le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en el Formulario.

Área Responsable de Datos Personales de Veolia.

Se le informa que Veolia cuenta con un Área Jurídica, que tiene a su cargo la regulación de los Datos Personales, la cual, como parte de sus funciones, tiene la de resolver cualquier duda que usted pudiere tener relacionada con el uso de su información. Asimismo, el Área Jurídica dará seguimiento a cualquier queja o reclamación que usted pudiere tener relacionada con el tratamiento de su información personal.

Usted puede contactar al área correspondiente de Veolia enviando un correo electrónico a la siguiente dirección electrónica: aviso-privacidad.mx@veolia.com.

INAI.

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de sus datos personales por parte de Veolia.

Cambios al presente Aviso de Privacidad.

Veolia se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, Veolia mantendrá su Aviso de Privacidad Integral vigente en el sitio web www.caasa.com.mx.

Le recomendamos visitar periódicamente esta página con la finalidad de informarse si ocurre algún cambio al presente.

El presente aviso de privacidad se modificó por última vez el 11 de noviembre de 2019.