

Aviso de Privacidad Integral

DEFDO, S.A.S. DE C.V.

Estructura del servicio

DEFDO, S.A.S. DE C.V. es responsable de los datos personales que recaba directamente a través de sus sitios, aplicaciones, procesos de contratación, facturación y atención. Para prestar el servicio móvil puede apoyarse en GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V. y otros proveedores, bajo los roles y condiciones que correspondan conforme a la legislación aplicable.

DEFDO, S.A.S. DE C.V., con domicilio en Av. Santa Fe 505, Mezanine 2B, Santa Fe, Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México, México, es responsable del tratamiento de los datos personales que recaba directamente a través de los sitios y aplicaciones bajo la marca DEFDO, procesos de contratación y activación, facturación, soporte, portabilidad, recargas, promociones y demás canales propios. Este aviso se emite conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) vigente.

1. Datos personales que podemos tratar

- Datos de identificación y contacto: nombre, apellidos, fecha de nacimiento cuando resulte necesaria, CURP, RFC, correo electrónico, número telefónico y domicilio.
- Datos de contratación y servicio: líneas asociadas, ICCID, IMSI, MSISDN/número telefónico, información de SIM o eSIM, plan o paquete, recargas, portabilidad, tickets de soporte e historial de servicio.
- Datos del equipo y red: IMEI, marca/modelo, compatibilidad, información técnica necesaria para activación, diagnóstico, seguridad y prestación del servicio.
- Datos fiscales: RFC, nombre o denominación fiscal, régimen, código postal, uso de CFDI y demás información necesaria para facturación.
- Datos de transacción: referencias de pago, estado de la operación, importe, fecha, proveedor de pago y datos necesarios para conciliación. DEFDO procura no almacenar datos completos de tarjeta cuando el pago es procesado directamente por una pasarela de pago.
- Datos de navegación y seguridad: dirección IP, identificadores de sesión, registros técnicos, cookies y eventos necesarios para autenticación, prevención de fraude, seguridad, continuidad y mejora del servicio.

DEFDO no solicita datos personales sensibles como parte ordinaria de la contratación. Si excepcionalmente fuera necesario tratarlos, se aplicarán las bases de licitud y salvaguardas adicionales previstas por la ley.

2. Finalidades primarias

- Crear y administrar la cuenta del usuario y verificar su identidad cuando resulte necesario.
- Procesar compras, activaciones, recargas, renovaciones, cambios y bajas de servicios.
- Gestionar portabilidad numérica y los trámites vinculados con la prestación del servicio móvil.
- Proporcionar conectividad móvil, soporte técnico, atención al usuario, diagnóstico y resolución de incidencias.
- Emitir CFDI, realizar conciliaciones y cumplir obligaciones fiscales, contables y regulatorias.
- Prevenir fraude, abuso, accesos no autorizados y proteger la seguridad de cuentas, sistemas y redes.
- Atender obligaciones legales, mandamientos de autoridad y requerimientos regulatorios que resulten aplicables.
- Mantener actualizados y correctos los datos necesarios para prestar los servicios contratados.

3. Finalidades secundarias

Con consentimiento cuando éste sea requerido, DEFDO podrá utilizar datos de contacto para enviar promociones, encuestas, novedades de productos o comunicaciones de mercadotecnia. La persona titular puede solicitar en cualquier momento que cese dicho tratamiento sin afectar los servicios contratados.

4. Proveedores, encargados y transferencias

Para operar el servicio, DEFDO puede comunicar datos a personas encargadas que los tratan por cuenta de DEFDO y, cuando resulte jurídicamente procedente, realizar transferencias a terceros. Entre los destinatarios o proveedores que pueden intervenir se encuentran GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V. como proveedor de los servicios móviles subyacentes; operadores de red y roaming; proveedores de portabilidad; servicios de mensajería; plataformas de autenticación y soporte; proveedores de infraestructura tecnológica; procesadores de pago; proveedores de facturación y autoridades competentes.

Las comunicaciones o transferencias se limitarán a los datos necesarios para la finalidad correspondiente y se sujetarán a los supuestos de consentimiento, excepción legal o relación jurídica permitidos por la LFPDPPP. Los proveedores deberán observar obligaciones de confidencialidad y seguridad acordes con la naturaleza del tratamiento.



5. Medios para limitar el uso o divulgación

La persona titular puede solicitar que sus datos no se utilicen para finalidades secundarias o promocionales mediante los canales oficiales de DEFDO. También puede utilizar los mecanismos de baja incluidos en comunicaciones electrónicas cuando estén disponibles.

6. Derechos ARCO y revocación

La persona titular puede ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), así como solicitar la revocación del consentimiento cuando proceda. La solicitud puede enviarse a ayuda@defdo.dev indicando que se trata de una solicitud de privacidad/ARCO.

La solicitud deberá contener, al menos: nombre de la persona titular; medio para recibir respuesta; documentos que acrediten identidad o representación; descripción clara del derecho que se desea ejercer y de los datos involucrados; y cualquier elemento que facilite su localización. DEFDO podrá requerir información adicional cuando resulte necesaria para acreditar identidad o tramitar correctamente la solicitud.

DEFDO comunicará la determinación dentro de los plazos previstos por la LFPDPPP vigente y, cuando resulte procedente, hará efectivo el derecho dentro del plazo legal aplicable. El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito, sin perjuicio de los costos de reproducción o envío autorizados por la ley en los casos que correspondan.

7. Cookies y tecnologías similares

Los sitios y aplicaciones de DEFDO pueden utilizar cookies, almacenamiento local y tecnologías similares para autenticación, seguridad, funcionamiento, preferencias, medición y mejora del servicio. La persona usuaria puede administrar dichas tecnologías desde su navegador o dispositivo, considerando que deshabilitarlas puede afectar ciertas funcionalidades.

8. Seguridad y conservación

DEFDO adopta medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos personales contra pérdida, alteración, destrucción, uso o acceso no autorizado. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y los plazos legales, contractuales, fiscales, regulatorios o de prescripción que resulten aplicables; posteriormente serán bloqueados, disociados o eliminados conforme corresponda.

9. Cambios al aviso de privacidad

DEFDO podrá actualizar este aviso para reflejar cambios legales, regulatorios, operativos o en sus servicios. La versión vigente y su fecha de actualización se publicarán en defdo.dev y/o en los canales digitales oficiales de la marca. Cuando el cambio requiera nuevo consentimiento, éste será solicitado de conformidad con la ley.

10. Autoridad competente

La LFPDPPP vigente identifica a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno como la autoridad federal competente en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, sin perjuicio de las demás autoridades que puedan resultar competentes por razón de la materia.

11. Contacto de privacidad

Para efectos de este aviso: responsable DEFDO, S.A.S. DE C.V.; domicilio: Av. Santa Fe 505, Mezanine 2B, Santa Fe, Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México, México; medio electrónico para solicitudes de privacidad y derechos ARCO: ayuda@defdo.dev. La información general y los canales oficiales vigentes se publican en defdo.dev.