

## Conoce nuestro Aviso de privacidad

PLATAFORMA DE ASISTENCIAS VIALES "SIAVIAL" S.A. DE C.V. a quién en lo sucesivo se le denominará en el presente contrato como "SIAVIAL".

Responsables del tratamiento de sus datos personales:

Le informamos que el responsable de recabar y dar tratamiento o utilizar los datos personales que usted nos proporcione es PLATAFORMA DE ASISTENCIAS VIALES "SIAVIAL" S.A. DE C.V. en los términos del presente aviso de privacidad.

### Domicilio del responsable:

Para efectos del presente aviso de privacidad, PLATAFORMA DE ASISTENCIAS VIALES "SIAVIAL" S.A. DE C.V. como su domicilio el ubicado en Calle Galeana 1571, Fraccionamiento Luna Bosque, Jardines de La primavera, Zapopan Jalisco C.P 45066.

### Consulta:

El siguiente aviso de privacidad podrá ser consultado en la página de internet <https://siavial.com>

## PLATAFORMA DE ASISTENCIAS VIALES "SIAVIAL" S.A. DE C.V. recaba la siguiente información:

### I. Datos que PLATAFORMA DE ASISTENCIAS VIALES "SIAVIAL" S.A. DE C.V. puede recabar al usar su App o registrarse como Usuario o Proveedor:

- Perfil de usuario: Recaba sus datos cuando crea o actualiza una cuenta SIAVIAL. Esto puede incluir su nombre, correo electrónico, número de teléfono, nombre de usuario y contraseña, dirección, información de pago y/o bancaria, información relacionada para la verificación de pagos, número de seguro social, licencia de conducir o pasaporte, fecha de nacimiento, foto y firma, información sobre el sobre las grúas para arrastre o el seguro de los Conductores, y la configuración y preferencias que indique en su cuenta SIAVIAL.
- Verificación de antecedentes: Puede que recabe datos personales si se registra para usar los servicios de SIAVIAL como Operador y Conductor. Un tercero puede recabar esta información en representación de SIAVIAL.
- Datos demográficos: Es posible que recabe los datos referidos, incluso, de encuestas de usuarios. También puede que se recabe información demográfica suya por terceros.
- Contenido del usuario: Podrá recabar los datos que envía al contactar a soporte, calificar o enviar reconocimientos a otros, o de cualquier otra comunicación que mantenga con SIAVIAL.

### II. Información al usar nuestros servicios

- Ubicación: SIAVIAL puede recabar los datos de su ubicación exacta o aproximada, que se obtiene a través de servicios como GPS, dirección IP y wifi.

- Si es Conductor, SIAVIAL podrá recabar los datos de su ubicación cuando la app se ejecuta en primer plano (app abierta y en pantalla) o en segundo plano (app abierta, pero no en pantalla) en su dispositivo.
- Si es un usuario, SIAVIAL podrá recabar los datos de su ubicación cuando la app se ejecuta en primer plano (app abierta y en pantalla) o en segundo plano (app abierta, pero no en pantalla) en su dispositivo.
- Información de transacciones: Se Recopila detalles sobre transacciones relacionadas con el uso de nuestros servicios, incluyendo el tipo de servicios que solicita u ofrece, detalles de los pedidos, información de las entregas, fecha y hora de los servicios brindados, montos cobrados, distancias recorridas y métodos de pago.
- Información de uso: Se recopila información sobre cómo interactúa con nuestros servicios, como la fecha y hora de acceso, funciones de la app o páginas visitadas, fallas de la app y otras actividades en el sistema, tipo de navegador, y sitios o servicios de terceros que usó antes de interactuar con nuestra plataforma. En algunos casos recopilamos esta información a través de cookies, píxeles de seguimiento y tecnologías similares que crean y mantienen identificadores únicos. Para conocer más sobre estas tecnologías, consulte nuestra Declaración sobre cookies.
- Información del dispositivo: SIAVIAL podrá recabar información sobre los dispositivos que usa para acceder a nuestros servicios, como modelos de hardware, dirección IP del dispositivo, sistemas operativos y sus versiones, softwares, nombres de archivos y sus versiones, idiomas preferidos, identificadores únicos del dispositivo, identificadores de publicidad, números de serie, información sobre el movimiento del dispositivo e información sobre la red móvil.
- Datos de comunicación: Permitimos a los usuarios comunicarse entre ellos y SIAVIAL a través de la app y otros medios de comunicación, para brindar este servicio, recibimos cierta información sobre las llamadas o SMS, incluyendo la fecha y hora de la comunicación y el contenido de esta. SIAVIAL también puede usar esta información para los servicios de soporte al cliente (incluida la resolución de conflictos entre los usuarios), con fines de seguridad y protección, para mejorar nuestros productos y servicios, y para análisis.
- Información de otras fuentes:
  - Comentarios del usuario, como calificaciones o reconocimientos.
  - Usuarios que proporcionen información sobre usted en relación con los programas de referidos.
  - Usuarios que pidan servicios por usted o en representación suya.
  - Usuarios u otras personas que proporcionen información en relación con reclamos o conflictos.
  - Socios comerciales de SIAVIAL través de los cuales crea o accede a su cuenta SIAVIAL, como proveedores de pago, servicios de redes sociales, servicios de música a pedido, apps o sitios web que usen API de SIAVIAL, o cuya API SIAVIAL use (como cuando pide un viaje a través de Google Maps).
  - Proveedores de seguro (si es Conductor).

- Proveedores de servicios financieros (si es un Conductor).
- Empresas de transporte asociadas (si es un Conductor que usa nuestros servicios a través de una cuenta vinculada a una de estas empresas).
- El propietario de una Grúa, taller, hospital, asistencias, gestores, para Empresas o Perfil Familiar que use.
- Fuentes disponibles públicamente.
- Proveedores de servicio de publicidad.

**III. SIAVIAL podrá combinar la información que recopile de estas fuentes con otra de la que disponga.**

**SIAVIAL utilizará su información para las siguientes finalidades:**

- Prestar servicios consistentes en intermediación entre usuarios y proveedores de un servicio en cuestión.
- Permitir comunicación efectiva entre SIAVIAL y usuarios, proveedores y clientes a fin de poder llevar a cabo los servicios en cuestión.
- Análisis de mercado, realizar promociones, concursos, sondeos y encuestas.
- Para realizar búsquedas y desarrollo de negocios con clientes y proveedores.
- Permitir comunicación efectiva entre SIAVIAL y usuarios, proveedores y clientes.
- Prestar los servicios que usted le solicita o que son parte de algún programa al que se ha inscrito o de una compra que ha realizado.
- Para dar cumplimiento a los términos y condiciones establecidos por la legislación aplicable.
- Se le informa, que SIAVIAL no comparte ni vende su información personal a terceros para su uso en actividades de marketing directo de terceros.

Usted podrá solicitar la eliminación de su cuenta o limitación al uso de su información en cualquier momento a través de correo electrónico dirigiéndose a [soporte@siavial.com](mailto:soporte@siavial.com)

#### **IV. Brindar servicios y funciones**

SIAVIAL utiliza la información recopilada para brindar, personalizar, mantener y mejorar nuestros productos y servicios. Esto incluye usar la información para lo siguiente:

- Crear y actualizar su cuenta.
- Verificar su identidad.
- Permitir servicios de arrastre de vehículos en grúas.
- Procesar o facilitar el pago de los servicios ofrecidos por SIAVIAL.
- Ofrecer, obtener, proporcionar o facilitar soluciones de seguros y financieras relacionadas con nuestros servicios.

- Hacer un seguimiento del progreso del viaje.
- Realizar operaciones internas necesarias para brindar nuestros servicios, lo que incluye solucionar errores de software y problemas operacionales, realizar análisis, pruebas e investigación, y hacer un seguimiento y análisis de las tendencias de uso y de las actividades.

## **V. Seguridad**

Usamos sus datos para ayudar a mantener la seguridad y la integridad de nuestros servicios y usuarios. Lo que incluye, p. ej., lo siguiente:

- Realizar un proceso de selección de Conductores antes de permitirles el uso de nuestros servicios y, luego, de manera regular. Esto incluye verificaciones de antecedentes, para prevenir que personas no seguras usen nuestros servicios.
- Usar la información de los dispositivos de los Conductores para identificar conductas poco seguras al volante, como exceso de velocidad o frenado y aceleración bruscos, y para concientizar a los Conductores sobre estas conductas.
- Usar la información del dispositivo, ubicación, perfil, uso y demás, para prevenir, detectar y combatir el fraude o las conductas no seguras. Esto incluye el procesamiento de dicha información, en ciertos países, para identificar prácticas o patrones que indiquen fraude o impliquen un riesgo de seguridad. Puede que se incluya información de terceros. En ciertos casos, estos incidentes pueden ocasionar la desactivación de la cuenta a través de un proceso automatizado de toma de decisiones.

## **VI. Soporte al cliente**

SIAVIAL utiliza la información recopilada (incluidos los registros de sus llamadas a soporte con su consentimiento) para asistirlo cuando se comunica con nuestros servicios de soporte al cliente. Esta asistencia incluye lo siguiente:

- Dirigir sus preguntas a la persona apropiada de soporte al cliente
- Investigar y abordar sus inquietudes
- Hacer un seguimiento y mejorar nuestras respuestas de soporte al cliente

## **VII. Investigación y desarrollo**

Se podrá utilizar la información recopilada para realizar pruebas, investigación, análisis y desarrollo de productos con la finalidad de mejorar e incrementar la seguridad de nuestros servicios, desarrollar funciones y productos nuevos.

## **VIII. Comunicación entre los usuarios**

SIAVIAL podrá utilizar la información recabada para comunicarse con usted respecto a productos, servicios, promociones, estudios, encuestas, noticias, actualizaciones y eventos, así mismo, puede usar la información para promover y procesar concursos y sorteos, entregar cualquier premio relacionado con ellos, así como presentarle anuncios y contenido relevantes sobre nuestros servicios y los de nuestros Socios comerciales.

## **IX. Cumplimiento de relaciones jurídicas**

SIAVIAL podrá utilizar los datos recabados para finalidades indispensables para el cumplimiento de la relación jurídica, entre SIAVIAL y usted, entre las cuales se encuentran: (I) Para corroborar su identidad y veracidad de la información proporcionada; (II) para mantener la relación jurídica que se genere; (III) Para reclamar entrega de premios, sistemas de puntuación, así como en su caso, los procesos de cobranza que pudieran derivar de dicha relación jurídica; (IV) Para realizar las investigaciones y acciones que consideren necesarias, a efecto de comprobar a través de terceros contratados para ello, dependencia u autoridad, la veracidad de los datos que les fueron proporcionados.

SIAVIAL podrá utilizar los datos recabados para investigar o abordar reclamos o conflictos relacionados con el uso que usted hace de los servicios proporcionados por SIAVIAL, o para cualquier otro aspecto permitido por la ley o legislación aplicable

#### **X. Cookies y tecnologías de terceros**

Las cookies son pequeños archivos de texto que los sitios web, apps, medios en línea y anuncios almacenan en el buscador o dispositivo. SIAVIAL utiliza cookies y tecnología similar para las siguientes finalidades:

- Autenticar usuarios.
- Recordar las preferencias y configuraciones del usuario.
- Determinar la popularidad del contenido.
- Brindar y medir la efectividad de las campañas de publicidad.
- Analizar el tránsito y las tendencias del sitio para comprender los comportamientos en línea y los intereses de las personas que interactúan con nuestros servicios También podemos permitir que terceros realicen mediciones de audiencia y servicios analíticos para nosotros, presenten anuncios en representación nuestra a través de internet, y realicen un seguimiento y nos informen sobre el rendimiento de estos anuncios. Estas organizaciones pueden usar cookies, balizas web, SDK y otras tecnologías para identificar su dispositivo cuando visita nuestro sitio y usa nuestros servicios, así como cuando visita otros sitios y servicios en línea. Consulte nuestra Declaración sobre cookies para obtener más información acerca del uso de cookies y otras tecnologías descritas en esta sección, incluidas sus opciones respecto a dichas tecnologías.
- Intercambio y divulgación de información

SIAVIAL puede compartir la información recopilada con los siguientes:

Otros usuarios

- o Si es un usuario, podemos compartir su nombre, calificación promedio y punto de partida o destino con los Conductores.
- o Si es un Socio Conductor o, compartimos su información con los usuarios, lo que incluye su nombre y foto, matrícula y foto de la grúa, su ubicación, calificación promedio, número total de viajes, y su información de contacto. El usuario también podrá obtener un recibo detallado con información, como el desglose de los montos cobrados, su nombre y foto, y un mapa de la ruta que tomó.

## **XI. Transferencia de datos personales:**

SIAVIAL podrá transferir sus datos personales a terceros mexicanos o extranjeros cuando la transferencia: (I) esté prevista en una Ley o Tratado de los que México sea parte; (II) sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común de SIAVIAL, a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo de los responsables que operen bajo los mismos procesos y políticas internas; (III) sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre SIAVIAL y el titular; (IV) sea con base en los demás supuestos establecidos en el Artículo 37 de la Ley Federal de Datos Personales en Posesión de los Particulares, casos en los que como así lo establece dicho artículo, no será necesaria la obtención de su consentimiento; o (V) los demás precisados en el presente Aviso de Privacidad.

## **XII.**

- Compartimos información con nuestros afiliados y subsidiarias para brindar servicios o dirigir el procesamiento de datos en representación nuestra.
- Proveedores de servicios y Socios comerciales de SIAVIAL
- SIAVIAL podrá brindar información a sus proveedores, consultores, Socios de publicidad, entidades de investigación y otros proveedores de servicios o Socios comerciales. Entre estas partes se incluyen, p. ej., las siguientes:
  - Procesadores y facilitadores de pago.
  - Proveedores de verificación de antecedentes (solo para Conductores).
  - Proveedores de almacenamiento en la nube.
  - Socios de marketing y proveedores de plataformas de marketing.
  - Proveedores de datos analíticos.
  - Socios de investigación, incluidos aquellos que realizan encuestas o proyectos de investigación en asociación con SIAVIAL o en su representación.
  - Proveedores que asisten a SIAVIAL para mejorar la seguridad y protección de las apps.
  - Consultores, abogados, contadores y otros proveedores de servicios profesionales.
  - Socios de flotilla.
  - Socios financieros y de seguro.
  - Aeropuertos.
  - Con fines legales o ante un conflicto.
- SIAVIAL podrá compartir su información si considera que así lo ordenan las leyes, normas, en desahogo de requerimientos emitidos por cualquier autoridad administrativa o judicial.
- Esto incluye compartir su información con fuerzas del orden público, autoridades gubernamentales, aeropuertos (si las autoridades aeroportuarias lo solicitan como condición para operar en la propiedad del aeropuerto) o terceros según sea necesario para hacer cumplir nuestros Términos del servicio, acuerdos de usuario u otras políticas, para proteger los derechos y

propiedad de SIAVIAL, los derechos, seguridad y propiedad de otros, o en caso de reclamos o conflictos relacionados con el uso de nuestros servicios.

- Esto también incluye compartir información suya con terceros relacionados con (o durante las negociaciones) cualquier fusión con otra empresa, venta de activos empresariales, consolidación o reestructuración, financiación, o adquisición de toda o una parte de nuestro negocio por parte de otra empresa.

### **XIII. Con su consentimiento:**

SIAVIAL podrá dar tratamiento para un uso distinto en el presente aviso de privacidad, el cuál le será previamente notificado y si usted manifiesta su consentimiento.

Usted podrá, en cualquier momento, oponerse uso o divulgación de sus datos personales para las finalidades que no sean indispensables para la relación jurídica; misma que dio origen al servicio que hubiese contratado o solicitado, oponiéndose a través del procedimiento para el ejercicio de los derechos A.R.C.O., el cual se detalla más adelante en el presente Aviso de Privacidad.

Conservación y eliminación de la información

SIAVIAL requiere información de su perfil de usuario, con el objeto de proporcionar sus servicios, así mismo, se conserva dichos datos por el tiempo que usted mantiene su cuenta con SIAVIAL.

Esa información incluye datos sobre sus transacciones, ubicación, dispositivo y uso por 5 años. Cuando la información ya no es necesaria para brindar servicio por SIAVIAL, permitir el soporte al cliente, mejorar la experiencia del usuario u otros procesos operativos, SIAVIAL toma medidas con el propósito de prevenir el uso o el acceso a esta para cualquier propósito que no sea el cumplimiento de estos requisitos por seguridad o prevención y detección de fraude.

Usted podrá solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento a través de correo electrónico dirigiéndose a [soporte@siavial.com](mailto:soporte@siavial.com)

Derivado de lo anterior, SIAVIAL eliminará la información que no necesita.

En ciertas circunstancias, es posible que SIAVIAL no elimine su cuenta si se presenta algunos casos, por ejemplo: montos o reclamos pendientes. Una vez que sea resuelto el impedimento, SIAVIAL elimina su cuenta conforme a lo anterior descrito.

SIAVIAL también podrá conservar información, si fuera necesario, para con la finalidad de satisfacer intereses comerciales legítimos, como la prevención de fraude y la mejora de la seguridad de los usuarios. Por ejemplo, si se cierra la cuenta de un usuario debido a una conducta peligrosa o a incidentes de seguridad, en ese caso, SIAVIAL puede conservar cierta información para prevenir que este usuario abra una nueva cuenta SIAVIAL en el futuro.

### **XIV. CONFIGURACIÓN DE PRIVACIDAD**

El menú Configuración de privacidad en la app o página web de SIAVIAL podrá establecer o actualizar las preferencias para compartir la ubicación, así como para recibir notificaciones de SIAVIAL en dispositivos móviles.

Por lo anterior, se encontrará información sobre los ajustes, cómo establecerlos o cambiarlos y el efecto que tiene desactivarlos.

### **Datos de ubicación**

SIAVIAL usa los Servicios de ubicación de su dispositivo para que le resulte más fácil pedir los servicios de su catálogo cuando lo necesite. Los datos de ubicación nos ayudan a mejorar nuestros servicios, como los inicios de viaje, la navegación y el soporte al cliente.

Si activa los Servicios de ubicación del dispositivo, también puede permitir que SIAVIAL comparta su ubicación con el conductor desde el momento en que pide el servicio y hasta que este se inicia. Esto ayuda a que al Conductor pueda llegar al punto de partida sin problemas.

SIAVIAL podrá proporcionar a los usuarios notificaciones sobre el estado de los servicios solicitados y actualizaciones relacionadas con sus cuentas. Estas notificaciones son necesarias para usar la app, y no pueden desactivarse. Sin embargo, usted puede elegir el método por el cual recibe estas notificaciones en el menú Configuración de privacidad de la app.

Puede permitir que SIAVIAL le envíe notificaciones de descuentos y noticias de SIAVIAL. Puede activar/desactivar estas notificaciones en cualquier momento en el menú Configuración de privacidad de la app de SIAVIAL.

### **XV. PERMISOS DEL DISPOSITIVO**

Existen métodos de seguridad que las plataformas tienen y que las apps no pueden acceder sin consentimiento del usuario, por lo que dependiendo qué plataforma se adquiere el consentimiento del usuario.

#### **Ejercicio de Derechos ARCO:**

Usted, cuando proceda, podrá hacer valer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición que la Ley prevé mediante notificación por escrito a SIAVIAL, la cual deberá acompañar todos los documentos que acrediten la identidad del titular: identificación oficial vigente con fotografía o, en su caso, la representación legal del titular en términos de la legislación aplicable y cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

En el caso de solicitudes de rectificación, Usted puede editar el nombre, teléfono y correo electrónico vinculados a su cuenta en el en el App de SIAVIAL, así mismo, se podrá consultar su historial de viajes, y los servicios de arrastre proporcionadas por SIAVIAL.

La solicitud de ejercicio de derechos ARCO deberá enviarla al correo electrónico soporte@siavial.com, la cual canalizará su solicitud al departamento correspondiente de SIAVIAL. Se dará trámite a las solicitudes de los titulares para el ejercicio de los derechos ARCO en un plazo no mayor a veinte días hábiles contados a partir de su recepción de dicha solicitud. Es importante mencionar que el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro derecho.

La respuesta a las solicitudes que cumplan con los requisitos antes mencionados podrá ser notificada al titular o su representante legal vía correo electrónico, que para tal efecto señale en su escrito de ejercicio de derechos ARCO, y en caso de que omita indicarse, la respuesta será enviada a la dirección de correo electrónico vinculada con su cuenta SIAVIAL.



## **XVI. NO RECIBIR PUBLICIDAD**

SIAVIAL podrá mandar correos electrónicos proporcionales, sin embargo, podrá el usuario o socio conductor solicitar la cancelación de dichos envíos. Tenga en cuenta que, en caso de realizar dicha acción, SIAVIAL podrá enviarle mensajes no promocionales, como recibos de viajes o información sobre su cuenta.

La política podrá actualizarse cada cierto tiempo

Si se realizan cambios significativos, le notificaremos a través de la app SIAVIAL o por otros medios, como el correo electrónico. En la medida en que la ley vigente lo permita, al utilizar nuestros servicios después de dicho aviso, acepta las actualizaciones de la presente política. Es importante mencionar que el presente párrafo no exime a clientes, usuarios y proveedores de su obligación de acceder al portal [www.siavial.com](http://www.siavial.com) a fin de verificar que el presente Aviso de Privacidad no haya sufrido cambios.

Le recomendamos que revise periódicamente la presente política para obtener la información más reciente sobre nuestras prácticas de privacidad.

**SIAVIAL**

Servicios Integrales de Asistencia Vial