

# AVISO DE PRIVACIDAD

## GRUPO COMRAP, S.A. DE C.V.

El presente Aviso de Privacidad tiene por objeto proporcionar una visión clara de cómo usamos los datos personales que el titular de datos personales (en adelante, el "Titular") nos proporciona, nuestros esfuerzos por protegerlos, así como las opciones que tiene para controlar sus datos personales y proteger su privacidad.

De igual forma, describe qué tipo de datos personales recopilamos sobre el Titular cuando visita nuestro sitio web, o al utilizar nuestra aplicación móvil "MITZU app" y la forma en que utilizamos sus datos personales y los terceros con los que la compartiremos.

Utilizamos los datos personales que comparte con nosotros para hacer que, tanto nuestros productos y servicios, como su experiencia, sean cada vez mejores.

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento (en lo sucesivo, la "Ley de Datos"), y de conformidad con los Lineamientos del Aviso de Privacidad publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2013, se informa lo siguiente:

### I. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE:

El responsable del tratamiento de sus datos personales en este caso, será GRUPO COMRAP, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo "MITZU"), cuyo domicilio es Pelicano 79, Colonia Granjas Modernas, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07460, Ciudad de México, México.

Para todo lo relativo a este Aviso de Privacidad, deberá ponerse en contacto con el correo electrónico [privacidad@mitzu.com](mailto:privacidad@mitzu.com), o a los teléfonos 55 5118 4950, o bien, al domicilio ubicado en Pelicano 79, Colonia Granjas Modernas, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07460, Ciudad de México, México (en lo sucesivo, la "Persona de Contacto").

La información de contacto proporcionada anteriormente es de uso exclusivo para el tratamiento de datos personales.

### II. DATOS PERSONALES QUE SERÁN TRATADOS POR EL RESPONSABLE:

#### A. Datos personales obtenidos directamente del Titular.

La información que recopilamos acerca del Titular serán datos personales que nos ha proporcionado directamente, por ejemplo, a través de nuestros sitios web, tiendas virtuales, aplicaciones móviles, en las tiendas, etc. Los datos personales tratados son los que a continuación se indican:

1. Datos personales
  - Nombre, domicilio, correo electrónico, RFC.
  - Número telefónico, fijo o celular.

- Edad.
- Fecha de nacimiento.
- Información postal.

## 2. Datos financieros

- Información de pago (Número de tarjeta, su nombre, fecha de vencimiento y código de seguridad).
- Dirección de facturación.

### **B. Datos personales obtenidos de otras fuentes**

Otras fuentes de las que podemos obtener su información personal descrita en el apartado que antecede, incluyen:

- Nuestros sistemas de punto de venta.
- Terceros (tales como las agencias de calificación de riesgos, fuerzas de seguridad/órganos reguladores, empresas que facilitan bases de datos disponibles para fines comerciales, etc.).

### **C. Datos personales que recopilamos de manera automática**

También recopilaremos información personal acerca del Titular cuando interactúe con nuestras marcas, sitios web y aplicaciones, y del uso que haga de ellas, de la siguiente manera:

Sitios web: recopilaremos información sobre los sitios web de MITZU que visita y su forma de utilizarlos. Al visitar uno de nuestros sitios web, se enviarán datos de su navegador a nuestros servidores. De esta manera, recopilaremos información personal como:

- su dirección IP
- la fecha y hora de la visita y el tiempo que ha permanecido en nuestro sitio web
- la URL de referencia (el sitio desde el que ha llegado el visitante)
- las páginas visitadas en nuestro sitio web
- información acerca del dispositivo y el navegador (como, por ejemplo, tipo y versión del navegador, sistema operativo, etc.).

Cookies y dispositivos similares: nosotros y nuestros socios utilizamos diversas tecnologías para recoger y almacenar información cuando visita nuestros sitios web o utiliza nuestras aplicaciones, y esto incluirá el envío de una o más cookies u otros dispositivos similares en el dispositivo.

## **III. FINES CON LOS QUE UTILIZAREMOS SUS DATOS PERSONALES**

Los datos personales que recopila MITZU, se utilizarán para fines de identificación y autenticación en todos los servicios, por lo que puede utilizar los mismos datos de cuenta para iniciar sesión desde cualquier lugar del mundo y dispositivo. Utilizamos y analizamos esta información personal para los demás fines que se detallan a continuación:

#### **A. Fines necesarios para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre MITZU y el Titular.**

- Contratar con MITZU la compraventa de mercancía ofrecida por MITZU vía Internet y a través de aplicaciones.
- Poder brindarle los servicios contratados de manera eficiente y con la calidad debida.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas previamente con nuestros clientes.
- Dar cumplimiento a nuestras obligaciones de entrega de mercancía, incluyendo el procesamiento, la información, la entrega y el estado de su pedido.
- Atención de servicio al cliente, para efectos de utilizar sus datos personales para identificar la información de su pedido, historial de contacto y procesar sus solicitudes.
- Establecimiento de relaciones a través de proveedores de servicios, mismas que pueden ser plataformas tecnológicas, o telefónicas (call centers).
- Realizar investigaciones a los Proveedores de MITZU, para verificar el uso de los datos proporcionados.
- Llevar a cabo el uso, registro y explotación de la MITZU app.
- Prestarle los servicios que el Titular espera al usar la aplicación.
- Fines crediticios mediante la identificación de los datos de la tarjeta de débito o crédito mediante la cual se lleve a cabo la compraventa de mercancía ofrecida por MITZU vía Internet.
- Llevar a cabo controles para evaluar que su tarjeta de crédito o débito no sea catalogada como fraudulenta y así evitar un posible fraude.
- Analizar su forma de interactuar con nuestra marca a través de diversos canales, incluyendo el sitio web, aplicaciones, redes sociales y mensajes de marketing.
- Dar cumplimiento a obligaciones regulatorias emitidas por parte de las autoridades competentes, así como atender a sus requerimientos.

#### **B. Fines no necesarios para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica entre MITZU y el Titular.**

- Informar sobre nuevos servicios que estén relacionados con lo contratado anteriormente, compromisos y ofertas de MITZU, así como información sobre productos y servicios que el Titular nos haya solicitado, tales como promociones, programas de fidelización, eventos y nuestras aplicaciones, entre otros.
- Informar sobre el cambio en nuestros servicios.
- Evaluar la calidad del servicio y llevar a cabo la mejora de nuestros productos y servicios a través de la creación de un perfil sobre el Titular con el fin de entender cómo utiliza nuestros productos y servicios para efectos de brindarle productos y servicios personalizados.
- Fines estadísticos y de rendimiento analítico financiero de las ventas y cadena de suministro.
- Fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- Enriquecimiento de nuestros datos para efectos de brindarle marketing personalizado, cuando hayamos obtenido su información personal de diversas fuentes, ésta será combinada con el fin de enriquecer nuestra comprensión de sus necesidades y preferencias en relación con nuestros productos.

#### **i. Fines no necesarios no relacionados con marketing**

El Titular tiene derecho a oponerse a que sus datos personales sean tratados para los fines contenidos en el inciso B anterior. En caso de que desee ejercer este derecho, el Titular deberá de hacerlo conforme al procedimiento establecido en el inciso V siguiente dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha en la que el presente Aviso de Privacidad haya sido puesto a su disposición, a efecto de que MITZU no trate sus datos para dichos fines. En caso contrario, se entenderá que el Titular consiente al tratamiento de sus datos para todos los fines enumerados anteriormente.

#### **ii. Fines no necesarios relacionados con marketing.**

Todas nuestras comunicaciones de marketing contienen una manera fácil de optar por dejar de recibir mensajes, como, por ejemplo, un enlace a través del cual puede darse de baja. Si desea dejar de recibir mensajes de MITZU, puede usar el enlace para darse de baja contenido en los mensajes que ha recibido o, alternativamente, podría ponerse en contacto con la Persona de Contacto.

Tenga en cuenta que, si decide dejar de recibir mensajes de marketing de la manera especificada anteriormente, seguiremos procesando sus datos personales, en particular para poder conocer sus intereses y preferencias, pero dejaremos de usar sus datos personales para enviarle mensajes de marketing, ya sean personalizados o no.

Tome en cuenta que algunas de nuestras aplicaciones móviles también podrían enviarle mensajes, incluyendo (si ha expresado su consentimiento) mensajes push. En este caso, la aplicación móvil en cuestión le proporcionará avisos justo antes de que le enviemos las notificaciones push. Puede desactivar estos mensajes a través de los ajustes en el teléfono o en la aplicación, u optar por desinstalar la aplicación para dejar de recibir los mensajes.

### **IV. MEDIOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN (“DERECHOS ARCO”).**

De conformidad con la Ley de Datos, el Titular tiene el derecho de acceder a los datos que posee MITZU y a los detalles del tratamiento de estos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; cancelarlos en los términos de la Ley de Datos u oponerse al tratamiento de estos para fines específicos. Para ejercer los Derechos ARCO, el Titular o su representante legal deberán elaborar la "Solicitud de Ejercicio de los Derechos ARCO" y enviarla escaneada al correo electrónico: [privacidad@mitzu.com](mailto:privacidad@mitzu.com) a la atención de la Persona de Contacto, para su atención y seguimiento. Es importante que considere los siguientes puntos al momento de enviar o entregar su solicitud:

- La solicitud deberá llenarse en todos sus campos claramente y con letra de molde.
- Indicar su nombre, domicilio y correo electrónico para poder comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Indicar los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos.

- Anexar cualquier documento o información que facilite la localización de sus datos personales.
- Anexar copia del documento que acredite su identidad (credencial de elector, cédula profesional o pasaporte vigente).

Si la solicitud se tramita a través de un representante legal, incluir el poder notarial en el que conste la facultad otorgada por Titular para este trámite, o bien, una carta poder otorgada por Titular con la firma de aceptación del apoderado, ante la presencia de dos testigos, debiendo incluir el nombre, firma, domicilio y copia fotostática de la identificación oficial de cada uno de los firmantes.

Para el caso de rectificación de datos, adjuntar la documentación que acredite dicha modificación.

MITZU, bajo los supuestos establecidos en el artículo 34 de la Ley de Datos, podrá negar el acceso a los datos personales, o a realizar la rectificación o cancelación o a conceder la oposición al tratamiento de estos. Asimismo, bajo los supuestos establecidos en el artículo 26 de la Ley de Datos, MITZU no estará obligada a cancelar sus datos personales.

MITZU dará respuesta a dicha solicitud en un plazo no mayor a 20 días por el mismo medio por el cual Titular haya realizado su solicitud, por medio de copias simples o electrónicamente, según sea el caso. En caso de que su solicitud se conteste de manera afirmativa o procedente, los cambios solicitados se harán en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de que el Titular solicite el acceso a sus datos personales, MITZU le informará mediante el correo electrónico en el que comuniquemos nuestra respuesta a su solicitud, el medio por el cual se le dará acceso a su información en caso de ser procedente. MITZU podrá ampliar los plazos referidos en este párrafo, por una sola vez, por un periodo igual al original, lo cual le será informado.

El Titular podrá solicitar en cualquier momento modificaciones de cierta información personal que considere que es incorrecta o irrelevante, así como para solicitar que bloqueemos, borremos o eliminemos su información personal. Actualizaremos, bloquearemos, borraremos o eliminaremos su información personal previa petición de acuerdo con la legislación aplicable. En caso de que MITZU niegue el ejercicio de cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición otorgados por la Ley de Datos, su Reglamento o los Lineamientos, MITZU deberá de justificar dicha negativa, teniendo el Titular el derecho para solicitar el inicio del procedimiento de protección de derechos ante el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos establecido por el Capítulo VII de la Ley de Datos.

## **V. MEDIOS PARA REVOCAR EL CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Para revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, deberá presentar su solicitud a la Persona de Contacto, enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [privacidad@mitzu.com](mailto:privacidad@mitzu.com). El usuario debe seguir el procedimiento que

se describe en el numeral anterior. Si con posterioridad a la revocación, solicita la confirmación de la misma, MITZU le responderá de forma expresa. Le informamos que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el tratamiento de sus datos personales de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Si el Titular no autoriza o revoca el tratamiento de sus datos personales o bien limita el mismo, es posible que MITZU no pueda brindarle las prestaciones y beneficios a los que de otra forma tendría acceso. MITZU podrá tomar las medidas que estime conducentes en caso de que su negativa o limitante al tratamiento y transmisión de datos personales, el ejercicio de los derechos que la Ley de Datos otorga respecto de datos personales o bien la revocación de su consentimiento al presente aviso impida, interrumpa o en cualquier manera afecte los procesos, servicios y prácticas de MITZU.

## **VI. OPCIONES PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES**

Para limitar el uso o divulgación de sus datos personales, el Titular deberá solicitarlo mediante solicitud debidamente firmada, presentada ya sea en el domicilio de MITZU o vía electrónica, dirigido a la Persona de Contacto del tratamiento de datos personales, solicitando la limitación del uso o divulgación de que se trate.

Sin embargo, si el Titular limita el uso o divulgación que MITZU puede dar a sus datos personales, es posible que MITZU no pueda brindarle las prestaciones y beneficios a los que de otra forma tendría acceso. MITZU podrá tomar las medidas que estime conducentes en caso de que su limitación del uso o divulgación de los datos interrumpa o en cualquier manera afecte los procesos y prácticas de MITZU.

## **VII. USO DE COOKIES.**

### **A. Sobre las Cookies**

Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en su ordenador o dispositivo móvil cuando visita un sitio web y/o nuestra App. En esta sección, utilizamos por comodidad “cookies” como término general para técnicas tales como cookies, cookies Flash y balizas web. No ocupan demasiado espacio y se eliminarán automáticamente cuando caduquen. Algunas de las cookies caducan al final de su sesión de Internet, mientras que otras se guardarán por un periodo limitado de tiempo.

### **B. Distintos tipos de cookies utilizadas.**

Hay diferentes tipos de cookies con distintos usos. Algunas solo sirven para que pueda navegar y ver determinadas características. Otras nos darán una idea sobre su experiencia de navegación, como por ejemplo, si tiene problemas para encontrar lo que busca, de manera que podamos mejorar y lograr que su próxima visita sea lo más agradable posible.

Las cookies de MITZU se denominan “cookies de origen”. Las cookies de partes que no seamos nosotros se denominan “cookies de terceros”. Las cookies de terceros habilitan

características o funcionalidades de terceros que se proporcionen en el sitio web o través de él (por ejemplo, publicidad, contenidos interactivos y análisis). Las partes que establecen estas cookies de terceros pueden reconocer su ordenador o dispositivo móvil, tanto cuando visite el sitio web en cuestión como al visitar otros sitios web determinados. Utilizamos nuestras cookies y cookies de terceros por varias razones.

Las cookies más importantes son las cookies obligatorias. Son esenciales y le ayudan a navegar por la web y a utilizar las funciones básicas, tales como los complementos multimedia. Luego están las cookies de funcionalidad que le permiten guardar su bolsa de la compra, crear una lista de deseos y guardar sus datos de compra para agilizar el proceso de pago. Las cookies de rendimiento y análisis que utilizamos para mejorar nuestro sitio web. Para mostrarle promociones relevantes, recopilamos datos de navegación, que pueden estar vinculados a un identificador único para permitirnos comprender cómo interactúa con las distintas plataformas de MITZU. Las cookies de interacción se utilizan para interactuar con las redes sociales o para enviar comentarios. Las cookies de segmentación, las cookies de publicidad y las cookies de redes sociales registran sus preferencias con el fin de mostrar anuncios relevantes fuera de los sitios de MITZU. Además, las cookies de redes sociales pueden utilizarse para el seguimiento de su actividad en plataformas de redes sociales.

### **C. Utilización de Cookies**

MITZU utiliza cookies principalmente para asegurar que su visita a nuestra página web y/o App sea lo más agradable posible, así como para fines relacionados con la publicidad durante sus próximas visitas a otros sitios web. A continuación, puede ver información más detallada de los tipos de cookies que utilizamos y por qué:

- **Cookies obligatorias:** Son esenciales y le ayudarán a navegar, moverse por el sitio web y/o App y ver ciertas características (por ejemplo, estas cookies garantizan que su carrito de compra se guarde durante todos los pasos de su proceso de pago). Estas cookies son obligatorias para permitir el funcionamiento básico de nuestras plataformas. Estas cookies se guardan mientras dure su sesión de navegación.
- **Cookies de funcionalidad y analíticas:** Están presentes para que podamos proporcionarle una experiencia satisfactoria (por ejemplo, estas cookies le ayudan a guardar su carrito de compra y se la recuerdan, y también le permitirán crear una lista de deseos). Estas cookies nos permiten analizar el uso de nuestras plataformas para que podamos medir y mejorar el rendimiento. Estas cookies las podemos colocar nosotros o un tercero en nuestro nombre y se almacenan mientras dure su sesión de navegación.
- **Cookies publicitarias y de redes sociales:** Recordarán sus preferencias de productos y compras y nos ayudan de otras formas en las iniciativas de marketing. Estas cookies nos permiten compartir datos, como lo que le gusta, con nuestros anunciantes, de manera que la publicidad que vea pueden ser más relevante para sus preferencias (a veces conocidas como “cookies de segmentación”). Esto nos permite seguir mejorando nuestras plataformas, para que las compras resulten más fáciles y más agradables, y para mejorar los mensajes de marketing que dirigimos a nuestros clientes (a veces conocidas como “cookies de rendimiento”). Se utilizan para que el Titular pueda expresar su opinión.

#### **D. Negativa a aceptar cookies**

Puede cambiar la configuración del navegador para eliminar o evitar el almacenamiento de ciertas cookies en su ordenador o dispositivo móvil sin su consentimiento expreso. La sección de “ayuda” de su navegador debe proporcionar información sobre cómo administrar la configuración de cookies.

### **VIII. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

Nos comprometemos a proteger su información personal y poner en práctica medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas para protegerla contra todo tratamiento no autorizado o ilegal y contra cualquier pérdida, destrucción o daño accidentales. Estas medidas incluyen políticas, procedimientos, capacitación a empleados, control de accesos físicos y elementos técnicos relacionados con los controles de acceso a la información. En caso de que ocurra una vulneración de seguridad en cualquier fase del tratamiento de sus datos personales, que afecte de forma significativa sus derechos patrimoniales o morales, la Persona de Contacto le comunicará de forma inmediata por correo electrónico o, si MITZU no puede contactarlo por correo electrónico, entonces utilizará el correo tradicional, para que el Titular pueda tomar las medidas necesarias correspondientes para la defensa de sus derechos.

### **IX. CONSERVACIÓN DE SU INFORMACIÓN PERSONAL**

Conservaremos su información personal durante dos años a partir de su última interacción con nosotros, como la fecha en que se eliminó su cuenta, su última compra, la última vez que usó una de nuestras aplicaciones o alguna otra forma de contacto o interacción, a menos que la ley exija un período de conservación más largo o corto, que sea necesario en el curso de un procedimiento judicial o que se requiera para un fin determinado de acuerdo con la legislación aplicable.

Los siguientes son ejemplos que ilustran de qué forma MITZU mantiene su información personal durante el tiempo que sea necesario para un fin determinado:

- Podemos guardar su información personal recopilada al realizar una compra durante el tiempo que lo exijan las leyes fiscales aplicables.
- Podemos guardar su información personal por un período más corto si el Titular nos solicita que eliminemos su información personal, de acuerdo con lo referente al ejercicio de los Derechos ARCO. En tal caso, MITZU espera eliminar su información personal en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de la solicitud.

### **X. INFORMACIÓN ACERCA DE MENORES**

Por norma general, no recopilamos intencionadamente información personal de menores de 18 años. El sitio web de MITZU ni su aplicación están diseñados para solicitar información de ningún tipo a niños menores de 18 años y están diseñados para impedir la recepción de dicha información con conocimiento de causa. Si descubrimos que hemos recopilado de forma involuntaria información personal de menores de 18 años, tomaremos las medidas necesarias para eliminar la información tan pronto como sea posible, excepto cuando estemos obligados por la legislación aplicable a mantenerla.

## **XI. PROCEDIMIENTO Y MEDIO POR EL CUAL EL RESPONSABLE COMUNICARÁ A TITULAR LOS CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD**

MITZU se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, para la atención de reformas legislativas o jurisprudenciales, políticas internas, o nuevos requerimientos, siendo la versión actualizada que haya sido publicada, la aplicable en todo momento. Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de nuestra página de Internet [www.mitzu.com](http://www.mitzu.com) en el apartado Aviso de Privacidad. Para el caso de la App, los cambios al aviso de privacidad se harán mediante notificaciones directamente en la aplicación.

En caso de que MITZU cambie su identidad, requiera recabar datos personales patrimoniales o financieros adicionales, cambie las finalidades para la obtención de sus datos personales o modifique las condiciones de las transferencias que se puedan efectuar bajo lo establecido por el presente Aviso de Privacidad, se pondrá a su disposición un nuevo aviso de privacidad. Cuando comunicamos o compartimos información con terceros, requerimos y verificamos que cuenten con las medidas de seguridad necesarias para proteger sus datos personales, prohibiendo el uso de su información personal para fines distintos a los establecidos en el presente Aviso de Privacidad.

\* \* \*

*Reconozco que he leído y entiendo el alcance y significado del presente aviso a lo cual manifiesto mi consentimiento, así como de los mecanismos que la Ley de Datos, su Reglamento, los Lineamientos y el presente Aviso de Privacidad me confieren para el ejercicio de mis derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como de la limitación del uso, transferencia y divulgación de mis datos que pueda realizar GRUPO COMRAP, S.A. DE C.V. Mediante el uso de nuestra página web y aplicación, el Titular da su consentimiento para el tratamiento y transferencias, uso para las finalidades necesarias y no necesarias (en este último caso el Titular podrá seguir el procedimiento señalado en el apartado III) de sus datos personales, incluidos datos económicos y patrimoniales.*