

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Con la autorización del tratamiento de datos personales, el titular de los mismos acepta los términos de la presente política. **LOVERA U. S.A. de C.V.** (en adelante, **LOVERA U**) es respetuosa de los datos personales e información que le suministran sus clientes actuales, pasados y potenciales. En la presente Política de Privacidad, se establecen las finalidades, medidas y procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de nuestras bases de datos, así como los mecanismos con los que cuentan los titulares para conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados o revocar la autorización.

La presente política aplica para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual durante cualquier contacto que se realice entre los clientes presentes y/o potenciales interesados y **LOVERA U**. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria, y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos.

### Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos Sensibles:** Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, o que revelen datos relativos a la salud, vida sexual y datos biométricos.
- **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los mismos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

### Disposiciones

1. **RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS** El responsable y encargado del tratamiento de datos personales es **LOVERA U**, quien asigna estas funciones al Departamento de Atención al Cliente.

Los siguientes son sus datos de contacto:

- o **Domicilio:** Tulúm, Quintana Roo, México
  - o **Correo electrónico:** contabilidad@loverau.com
2. **FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS** La base de datos tiene como finalidades principales informarle sobre los servicios que prestamos, para fines administrativos, comerciales, de publicidad y contacto frente a los titulares de los mismos.
  3. **DATOS PERSONALES** La información objeto de tratamiento por parte de **LOVERA U**, en adelante en este documento “Datos Personales”, es aquella que suministran los Titulares cuando acceden a sus bienes y/o servicios, o con ocasión de los mismos, tales como: nombre, apellidos, identificación, edad, sexo, teléfono, dirección física y electrónica, país, ciudad y demás datos necesarios que le sean solicitados en el proceso de registro, los cuales en ningún caso serán de carácter sensible en los términos de ley.

**LOVERA U** no recopila datos considerados como Datos Sensibles según lo dispuesto en la legislación aplicable, como, por ejemplo, datos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relacionados con la salud, vida sexual o datos biométricos.

4. **AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y OTRA INFORMACIÓN** Mediante la autorización expresa verbal o por escrito, el Titular autoriza expresa o inequívocamente a **LOVERA U** para recolectar datos personales y cualquier otra información que suministre, así como para realizar el tratamiento sobre sus datos personales, de conformidad con esta Política de Privacidad y la ley.
5. **TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES ALMACENADOS EN LAS BASES DE DATOS DE LOVERA U** **LOVERA U** solo usará, procesará y circulará los datos personales para las finalidades descritas y para los tratamientos autorizados en esta Política de Privacidad o en las leyes vigentes. En adición a lo mencionado en otras cláusulas, cada Titular expresamente autoriza a **LOVERA U** para la recolección, uso y circulación de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos:
  - o Establecer comunicación entre **LOVERA U** y el Titular para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente política, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos.
  - o Auditar, estudiar, analizar y utilizar la información de la Base de Datos para diseñar, implementar y desarrollar programas, proyectos y eventos.
  - o Ofrecer productos y/o servicios.
  - o Evaluar los hábitos de consumo de los titulares, hacer análisis y/o segmentación de mercado y/o estadísticos.
  - o Solicitar la opinión del Titular sobre productos y/o servicios.
  - o Cuando la información deba ser revelada para cumplir con leyes, regulaciones o procesos legales, para asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones, para detener o prevenir fraudes, ataques a la seguridad de **LOVERA U** o de otros,

prevenir problemas técnicos o proteger los derechos de otros como lo requieran los términos y condiciones o la ley.

- o Los demás descritos en la presente política o en la ley.

6. **ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES** El Titular autoriza expresamente a **LOVERA U** para que este almacene sus datos de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los datos. Solo el personal autorizado por **LOVERA U** puede acceder a las Bases de Datos en donde están almacenados los datos, y por tanto, a los datos personales de nuestros clientes.

7. **MEDIDAS DE SEGURIDAD LOVERA U** se compromete al uso correcto y tratamiento de los datos personales, evitando el acceso no autorizado de terceros que permita conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en sus bases de datos. Por tal motivo, **LOVERA U** cuenta con protocolos de seguridad y acceso a sus sistemas de información, almacenamiento y procesamiento, incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

8. **DERECHOS DE LOS TITULARES LOVERA U** informa a los titulares que, conforme a la legislación vigente, estos tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar su información, y/o revocar la autorización para su tratamiento. En particular, son derechos de los titulares según se establece en la legislación aplicable:

- o Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer también frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y/o que induzcan a error.
- o Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.
- o Ser informado, previa solicitud elevada a través de los canales establecidos en la presente política, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- o Presentar ante las autoridades competentes quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- o Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de uno o más datos.
- o Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

**NOTA 1.** Persona encargada de peticiones, consultas y reclamos. La persona encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización es el Departamento de Atención al Cliente.

**NOTA 2.** Procedimiento para ejercer sus derechos. En caso de que desee ejercer sus derechos, el titular deberá enviar un correo electrónico o un documento físico a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad.

**NOTA 3.** Peticiones y Consultas Sobre Datos Personales. Cuando el titular de los datos o sus causahabientes deseen consultar la información que reposa en la base de datos, deberán realizar la solicitud por escrito a través de alguno de los canales dispuestos por **LOVERA U**, quien responderá la solicitud en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. La solicitud deberá incluir el nombre completo del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección de residencia o de correo electrónico, el teléfono de contacto y los documentos pertinentes. En cumplimiento de la legislación aplicable, si no se puede atender la consulta en dicho plazo, se informará al usuario sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**NOTA 4.** Revocación de autorización, retiro o supresión de la Base de Datos y reclamos sobre datos personales. Cuando el titular de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la legislación aplicable, podrán presentar un reclamo ante **LOVERA U**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- o El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **LOVERA U** donde debe constar: (i) la identificación del (los) Titular(es), (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y (iii) los datos de notificación (la dirección de residencia y/o de correo electrónico y el teléfono de contacto), y se anexarán los documentos pertinentes. Si el reclamo resulta incompleto, **LOVERA U** podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que **LOVERA U** no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un plazo máximo de dos (2) días hábiles e informará al Titular, con lo cual quedará relevada de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos.
  - o Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
  - o El plazo máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho plazo, se informará al Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
9. **CONTACTO** Cualquier duda o información adicional será recibida y tramitada mediante su envío a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad.
10. **VIGENCIA DE LOS DATOS** Los datos personales incorporados en la Base de Datos estarán vigentes durante el plazo necesario para cumplir sus finalidades. Una vez se cumpla(n)

esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, los datos serán eliminados de nuestras Bases de Datos.

11. **CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD LOVERA U** se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento y de manera unilateral, su política y sus procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento será comunicado oportunamente a los titulares mediante la publicación en nuestros portales web.
12. **LEGISLACIÓN VIGENTE** La legislación nacional vigente en materia de protección de datos personales está contenida en las leyes y regulaciones aplicables que modifiquen o complementen.
13. **REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN** El Titular, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que **LOVERA U** puede suministrar esta información a las entidades judiciales y/o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información o cuando medie orden judicial. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control, siempre sujeto a la confidencialidad de la información.