

Aviso de Privacidad para Clientes Potenciales y Clientes

I. IDENTIDAD Y DOMICILIO DE LA RESPONSABLE

FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. de C.V. (en lo sucesivo **FREEDOMPOP**), con domicilio en Bahía de Santa Bárbara No. 145, Colonia Verónica Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11300, en la Ciudad de México, es la responsable del tratamiento de sus datos personales y, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante, **LFPDPPP**), y demás disposiciones aplicables, hace de su conocimiento la información relativa a las características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales mediante el presente Aviso de Privacidad.

Usted puede consultar este Aviso en www.freedompop.mx/privacy y solicitar información complementaria en nuestros canales de Atención a Clientes.

II. DATOS PERSONALES QUE SERÁN TRATADOS

Para las finalidades especificadas en este Aviso de Privacidad, FREEDOMPOP podrá obtener y tratar sus datos personales de manera directa, indirecta o automática, a través de los siguientes medios:

- **De manera directa**, cuando usted los proporciona personalmente o por medios electrónicos, incluyendo llamadas telefónicas, formularios, correo electrónico, aplicaciones móviles, sitios web y otros canales digitales administrados por FREEDOMPOP, ya sean datos de identificación, datos de contacto, datos patrimoniales o financieros.
- **De manera indirecta**, cuando la información es obtenida a través de terceros con los que FREEDOMPOP mantenga acuerdos jurídicos, fuentes de acceso público, autoridades competentes o empresas del mismo grupo. Entre los datos obtenidos de manera indirecta se incluyen los que la Plataforma Única de Identidad (PUI) comunica a FREEDOMPOP respecto de personas reportadas como desaparecidas o no localizadas, conforme a la Sección V.
- **De manera automática**, como consecuencia del uso de nuestros servicios, sitios web y aplicaciones, tales como información técnica y de ubicación de su dispositivo, identificadores de dispositivo y de navegación, datos de interacción generados mediante cookies y tecnologías de medición (conforme a la Sección XI), datos inferidos y datos sobre sus preferencias de consumo.

FREEDOMPOP recabará y tratará únicamente los datos personales adecuados, pertinentes y necesarios para cumplir con las finalidades señaladas en el presente Aviso de Privacidad. Dichos datos podrán incluir:

- **Datos de identificación y autenticación:** nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, Clave Única de Registro de Población (CURP), Registro Federal de Contribuyentes (RFC), tipo y folio de identificación oficial, así como documentos que acrediten la identidad del titular.
- **Datos de contacto:** domicilio, número telefónico fijo y/o móvil, dirección de correo electrónico y referencias personales.
- **Datos del servicio y de vinculación:** número de línea telefónica asociada o vinculada al titular; resultado y fuente utilizados para la validación de identidad; así como el folio único de vinculación y/o desvinculación, incluyendo fecha y hora de su realización.
- **Datos de localización del dispositivo,** en la medida en que sean necesarios para la prestación del servicio y el cumplimiento de obligaciones legales.
- **Datos de consumo y disponibilidad del servicio:** datos móviles (megabytes) y minutos disponibles y consumidos; mensajes cortos (SMS) disponibles y consumidos vigencia de la recarga o del paquete contratado. Estos datos reflejan la medida del servicio más no constituyen datos financieros o patrimoniales.
- **Datos inferidos y preferencias de consumo:** información generada a partir del análisis del uso de los servicios, tales como patrones de recarga, uso de aplicaciones, frecuencia de utilización y preferencias de contratación.

Datos personales sensibles

FREEDOMPOP podrá tratar datos sensibles, en particular datos biométricos (como imagen facial u otros mecanismos de identificación biométrica según corresponda), por su propio conducto o a través de terceros que actúen en su calidad de Encargados, siempre que dichos datos sean proporcionados de forma voluntaria y expresa.

El tratamiento de estos datos tendrá como finalidad exclusiva verificar su identidad, vincular su línea telefónica, prevenir fraudes o realizar validaciones requeridas por autoridades competentes o por las disposiciones regulatorias aplicables al servicio de telecomunicaciones. En ningún caso dichos datos serán utilizados para finalidades distintas a las aquí señaladas.

FREEDOMPOP no almacenará ningún dato biométrico, fotografía, ni copia de identificación oficial. La validación de identidad (prueba de vida) opera de forma momentánea y, una vez concluida, no se conserva imagen ni rasgo fisonómico alguno,

en cumplimiento de los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles emitidos por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT).

Conservación y almacenamiento de los datos personales

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades del tratamiento, atender disposiciones legales o contractuales aplicables, incluidos aquellos recabados para el registro de líneas telefónicas y su vinculación con el titular y/o usuario. Tales datos podrán ser almacenados por un tercero en calidad de Encargado, siguiendo las instrucciones de FREEDOMPOP y en cumplimiento de la normativa aplicable, en especial la relacionada con disposiciones en materia de telecomunicaciones y requerimientos de autoridad.

En caso de que el titular solicite la baja del servicio y/o la desvinculación de su línea, sus datos personales serán eliminados, salvo aquellos que deban conservarse por disposición legal durante los plazos establecidos por la normativa aplicable, lo cual podría limitar temporalmente el ejercicio de los derechos de cancelación u oposición. Una vez concluidos dichos plazos, los datos personales serán bloqueados y, posteriormente, eliminados o anonimizados de manera segura.

III. DATOS PERSONALES FINANCIEROS Y PATRIMONIALES QUE PODRÁN SER TRATADOS (en su caso)

Para efecto de ofrecer al Cliente diferentes mecanismos de pago y/o servicios adicionales, FREEDOMPOP, previo consentimiento expreso, puede recabar y tratar datos personales financieros y patrimoniales que incluyen datos de tarjeta de crédito o débito y datos fiscales.

Los datos fiscales podrán comprender, entre otros, el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), domicilio fiscal, régimen fiscal, uso del CFDI, constancias de situación fiscal, así como cualquier otra información necesaria para la emisión de comprobantes fiscales digitales, el cumplimiento de obligaciones regulatorias y tributarias, y la atención de requerimientos de autoridades fiscales competentes, conforme a la legislación aplicable.

Dichos datos son tratados bajo estrictas medidas de seguridad que garantizan su confidencialidad y serán únicamente utilizados para cumplir el objeto de dicha relación contractual con FREEDOMPOP y en total apego con lo dispuesto en este Aviso de Privacidad.

IV. FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Sus datos personales son necesarios para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los servicios que haya contratado con FREEDOMPOP, así como para la prestación, continuidad y mejora de los servicios contratados. El tratamiento se realiza asegurando que sólo se utilicen los datos estrictamente necesarios para las finalidades que se describen a continuación:

- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias aplicables a la vinculación de líneas telefónicas con sus titulares y/o usuarios, conforme a la normativa emitida por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) y demás disposiciones aplicables.
- Verificar su identidad y registro como cliente o usuario, mediante el uso de los datos personales proporcionados y, en su caso, de datos sensibles, con el propósito de validar su identidad y autenticidad, y prevenir suplantaciones o fraudes.
- Proveer, mantener, administrar y mejorar los servicios contratados, así como informarle sobre cambios, interrupciones o actualizaciones en los mismos.
- Llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la contratación, activación, vinculación, desvinculación, suspensión, cancelación, renovación o portabilidad, conforme a los términos y condiciones aplicables.
- Actualizar los datos necesarios para mantener vigente la relación contractual.
- Procesar pagos, gestiones de facturación y cobranza, realizar aclaraciones, reembolsos o devoluciones, verificar los datos de tarjetas de crédito o débito y ofrecerle nuevas opciones o mecanismos de pago mediante plataformas tecnológicas habilitadas.
- Contactarle directamente y/o a los terceros que usted haya designado, por medio de llamadas telefónicas, mensajes cortos, correos electrónicos, plataformas de mensajería instantánea o cualquier otro medio físico o electrónico, para cualquier situación relacionada con la administración o gestión de los servicios contratados.
- Atender, dar seguimiento y resolver solicitudes, quejas, aclaraciones o reclamaciones, así como realizar las gestiones necesarias para la identificación, prevención y combate de conductas que pudieran contravenir la normatividad aplicable o afectar la prestación del servicio.
- Cumplir con las obligaciones de cooperación y colaboración con instancias de seguridad y justicia, así como atender requerimientos de autoridades

competentes en los casos legalmente previstos, conforme a la legislación mexicana en materia de telecomunicaciones y seguridad pública.

- Prevenir, detectar e investigar conductas ilícitas o usos indebidos del servicio.
- Evaluar la calidad y desempeño de los servicios.
- Dar cumplimiento a obligaciones previstas en disposiciones legales, regulatorias, fiscales, administrativas y contractuales aplicables a FREEDOMPOP en su carácter de proveedor de servicios de telecomunicaciones.

V. CUMPLIMIENTO EN MATERIA DE IDENTIDAD: PLATAFORMA ÚNICA DE IDENTIDAD (PUI) Y BÚSQUEDA DE PERSONAS

En su carácter de proveedor de servicios de telecomunicaciones y, por tanto, de **institución diversa obligada**, FREEDOMPOP da cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas (LGMDP, reformada mediante Decreto publicado en el DOF el 16 de julio de 2025), de los Lineamientos para el Desarrollo y Operación de la Plataforma Única de Identidad (DOF 27 de noviembre de 2025) y del Manual Técnico de la Solución Tecnológica para Instituciones Diversas (DOF 23 de enero de 2026).

La **Plataforma Única de Identidad (PUI)** es la herramienta gubernamental para la consulta, validación y gestión de la CURP y de la identidad de las personas inscritas en el Registro Nacional de Población, que permite el cruce de información entre bases de datos públicas y privadas con fines de búsqueda, localización e identificación de personas desaparecidas o no localizadas. Para tales efectos, FREEDOMPOP hace de su conocimiento que:

- **Interconexión y consulta.** FREEDOMPOP podrá interconectar sus sistemas con la PUI y atender las consultas que la autoridad competente formule respecto de la CURP, a fin de validar o complementar la identidad de las personas titulares de líneas telefónicas, conforme al Manual Técnico aplicable.
- **Remisión de información ante reportes de búsqueda.** Cuando la autoridad lo requiera con motivo de un reporte de persona desaparecida o no localizada, FREEDOMPOP podrá remitir los datos personales más recientes y disponibles asociados a una CURP (por ejemplo, datos de contacto, domicilio y datos de la línea), así como revisar su historial de operaciones, en los términos, fases y plazos previstos en la normativa de la PUI.
- **Obtención indirecta de datos de personas reportadas.** Como parte de la interconexión, FREEDOMPOP recibirá de la PUI, a través de la notificación de activación de reportes de búsqueda, datos personales de la persona reportada

como desaparecida o no localizada que **no fueron recabados directamente de su titular**. En términos del artículo 18 de la LFPDPPP, FREEDOMPOP hace de su conocimiento que dicha obtención indirecta deriva de una fuente legalmente prevista (la PUI, conforme a la LGMDP y su normativa), con la finalidad exclusiva de cotejar tales datos contra sus bases para apoyar la búsqueda y localización de la persona. Los datos que pueden recibirse en dicha notificación son, de manera enunciativa:

- **Identificación:** Clave Única de Registro de Población (CURP), nombre, primer apellido y segundo apellido, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento y sexo asignado.
- **Contacto y domicilio:** teléfono, correo electrónico y domicilio (dirección, calle, número, colonia, código postal, municipio o alcaldía y entidad federativa).
- **Datos del reporte:** fecha de desaparición e identificador único del reporte (Folio Único de Búsqueda).

Estos datos son recibidos y tratados únicamente para fines de búsqueda y localización; FREEDOMPOP no los emplea para finalidades comerciales ni los conserva más allá de lo necesario para atender el reporte conforme a la normativa de la PUI. En caso de coincidencia, la información se notifica a la autoridad por los canales seguros previstos. La obtención indirecta no requiere el consentimiento del titular en términos del artículo 10 de la LFPDPPP.

- **Fundamento del tratamiento.** Este tratamiento no requiere su consentimiento, por encontrarse previsto en una Ley y por ser necesario para la salvaguarda de un interés público y para la procuración o administración de justicia, en términos de los artículos 10 y 36 de la LFPDPPP.
- **CURP biométrica.** En caso de que usted presente su CURP en su versión biométrica o que la normativa la establezca como obligatoria, FREEDOMPOP la tratará exclusivamente para la validación de identidad descrita en este Aviso, sin almacenar los rasgos biométricos asociados, conforme a la Sección II.

VI. PROTOCOLO NACIONAL DE ALERTAMIENTO Y MENSAJES DE EMERGENCIA

Como parte de las obligaciones de seguridad pública y protección civil aplicables a los proveedores de telefonía móvil, FREEDOMPOP podrá tratar sus datos de línea, identificadores técnicos y datos de localización del dispositivo para la **difusión de mensajes de emergencia y alertas a través del protocolo de alerta común** y del Sistema de Alertas Nacional.

Usted reconoce que el envío y recepción de dichos mensajes de alertamiento constituye una finalidad de interés público que no está condicionada a su consentimiento. Asimismo, le informamos que, en caso de desvinculación de su línea telefónica, ésta podrá continuar recibiendo mensajes de emergencia a través del protocolo de alerta común, así como realizar llamadas a los números de emergencia y de atención ciudadana, conforme a los Lineamientos emitidos por la CRT.

VII. FINALIDADES SECUNDARIAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Si usted no se opone expresamente, FREEDOMPOP podrá tratar sus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las siguientes finalidades secundarias, las cuales no son necesarias para prestarle el servicio y, consecuentemente, usted puede oponerse conforme a la Sección IX:

- Enviarle información, ofertas, promociones, avisos y publicidad personalizada sobre bienes, productos y/o servicios propios de FREEDOMPOP, aliados estratégicos o socios comerciales, siempre que dichos productos o servicios estén vinculados o complementen los servicios de telecomunicaciones contratados.
- Realizar análisis de datos y estudios de mercado, incluyendo el uso de información proporcionada por usted, así como datos inferidos, fuentes públicas y redes sociales, con el propósito de generar perfiles de consumo que permitan ofrecerle contenidos, promociones o servicios acordes con sus intereses.
- Elaborar perfiles automatizados o segmentaciones comerciales que permitan determinar patrones de uso, hábitos de navegación, frecuencia de recargas, historial de compras o preferencias de consumo, para fines de personalización de contenidos, optimización de productos y mejora de la experiencia del cliente.
- Compartir dichos perfiles o segmentos con socios comerciales con los que FREEDOMPOP mantenga acuerdos jurídicos, para que éstos puedan contactarle con fines publicitarios, promocionales o para evaluar la posible contratación de productos o servicios afines. Compartir sus datos de identificación, contacto y preferencias de consumo, así como los perfiles o segmentos referidos, con socios comerciales con los que FREEDOMPOP mantenga acuerdos jurídicos, para que éstos puedan contactarle directamente y ofrecerle bienes, productos o servicios que estén relacionados con los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por FREEDOMPOP.
- Elaborar reportes internos y externos relacionados con actividades de marketing, análisis y desempeño comercial, utilizando para dichos fines información

agregada, anonimizada o disociada, a fin de generar estudios, métricas y estadísticas que no permitan la identificación de los titulares.

- Contactarle por medios electrónicos o físicos (correo electrónico, mensajes cortos, notificaciones push, llamadas o mensajería instantánea) para comunicarle beneficios, novedades o recordatorios sobre promociones y servicios asociados a su perfil de consumo.
- Verificar su identidad y entregarle premios, bonificaciones o beneficios, en caso de participar en programas, rifas, concursos, sorteos, campañas o dinámicas promocionales organizadas por FREEDOMPOP o por sus socios comerciales.
- Llevar a cabo encuestas de satisfacción, evaluaciones de percepción o estudios sobre la calidad del servicio, para conocer su opinión y percepción respecto de nuestros productos, atención y desempeño, y así implementar acciones de mejora continua.
- Para el caso de los usuarios OXXO CEL, permitir la visualización, consulta y administración de su consumo y disponibilidad del servicio de telefonía móvil OXXO CEL a través de las plataformas y aplicaciones digitales habilitadas por Cadena Comercial OXXO, S.A. de C.V. (OXXO) para la comercialización del servicio, en particular Spin by OXXO, con el fin de que usted pueda monitorear y gestionar de forma ágil, clara y centralizada los servicios que tiene contratados.

VIII. TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

FREEDOMPOP podrá transferir sus datos personales a entidades nacionales o extranjeras, sin requerir su consentimiento, cuando se ubique en alguno de los siguientes supuestos previstos por el artículo 36 de la LFPDPPP:

- La transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte;
- La transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios;
- La transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas;
- La transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés de la persona titular, por el responsable y un tercero;
- La transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia;

- La transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y
- La transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el responsable y la persona titular.

Remisiones (encargados de tratamiento). FREEDOMPOP se apoya en proveedores que tratan datos personales por su cuenta y bajo sus instrucciones, en su carácter de Encargados (por ejemplo, proveedores de validación de identidad, almacenamiento, infraestructura tecnológica, procesamiento de pagos, atención a clientes y operaciones comerciales). Estas comunicaciones constituyen **remisiones** y no transferencias en términos de la LFPDPPP, por lo que no requieren ser informadas individualmente al titular ni contar con su consentimiento. En todos los casos, dichos Encargados se encuentran obligados contractualmente a tratar sus datos conforme a las instrucciones de FREEDOMPOP, guardar confidencialidad y mantener las medidas de seguridad correspondientes.

Salvo que manifieste su oposición, FREEDOMPOP podrá transferir sus datos personales, según la marca de servicio móvil que tenga contratado, a socios comerciales, así como a las empresas pertenecientes al mismo grupo de dichos socios, para las finalidades informadas en este Aviso. Dichos socios podrán utilizar los datos personales transferidos para contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que puedan resultar de su interés y siempre que estén relacionados a servicios de telecomunicaciones proporcionados por FREEDOMPOP. Los referidos socios podrán comprender los siguientes:

- **Usuarios OXXO CEL:** a Cadena Comercial OXXO, S.A. de C.V. (**OXXO**) y a las empresas de su mismo grupo (Grupo FEMSA), incluyendo las plataformas Spin by OXXO y Spin Premia, para las finalidades informadas en este Aviso, incluyendo procesos de analítica de datos para que OXXO, Spin Premia y Spin by OXXO puedan ofrecer productos y servicios personalizados a los Titulares.
- **Usuarios AHORROCEL:** a Comercializadora Farmacéutica de Chiapas, S.A. de C.V., para las finalidades informadas en este Aviso y, que en su caso apliquen y sean necesarios.
- **Usuarios CHEDRAUI MÓVIL:** a Tiendas Chedraui, S.A. de C.V., para las finalidades informadas en este Aviso y, que en su caso apliquen y sean necesarios.

- **Usuarios FREEDOMPOP:** a COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES, S. DE R.L. DE C.V. para las finalidades informadas en este Aviso y, que en su caso apliquen y sean necesarios.
- **Usuarios Uber Cel:** a Uber, B.V. para las finalidades informadas en este Aviso y, que en su caso apliquen y sean necesarios.

En caso de que FREEDOMPOP incorpore nuevos socios comerciales para la comercialización de sus servicios, o de que los socios antes señalados se sustituyan o modifiquen, dicha circunstancia le será informada mediante la actualización del presente Aviso de Privacidad, conforme a la Sección XIII, de manera previa a que se realice cualquier transferencia.

Estas transferencias se limitan a los datos de identificación de la línea y a los datos de consumo y disponibilidad del servicio señalados en la Sección II.

Usted puede revocar este consentimiento en cualquier momento conforme a la Sección IX, sin que ello afecte la prestación del servicio contratado.

IX. MEDIOS Y PROCEDIMIENTO PARA REVOCAR EL CONSENTIMIENTO Y EJERCER DERECHOS ARCO

Usted tiene derecho a ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (“Derechos ARCO”):

- **Derecho de Acceso:** le permite conocer si FREEDOMPOP trata o no sus datos personales y, en su caso, obtener información sobre su origen, finalidades, condiciones de uso, transferencias realizadas y recibir copia de los mismos en un formato legible y de fácil lectura.
- **Derecho de Rectificación:** le permite solicitar la corrección o actualización de sus datos personales cuando sean inexactos, incompletos o desactualizados, acreditando la documentación correspondiente.
- **Derecho de Cancelación:** le faculta a solicitar la eliminación de sus datos personales de los registros, archivos o bases de datos de FREEDOMPOP, cuando considere que no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones legales, salvo los supuestos de conservación previstos por la ley.
- **Derecho de Oposición:** le permite oponerse, por causa legítima, al tratamiento de sus datos personales, o exigir que éste cese cuando su conservación o uso pueda causarle un daño o perjuicio, o cuando el tratamiento automatizado pueda producir efectos jurídicos o afectar significativamente sus intereses o derechos.

Asimismo, podrá revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, total o parcialmente, en cualquier momento, siempre y cuando los mismos no sean necesarios para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los servicios que haya contratado con FREEDOMPOP.

Es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud de manera inmediata o concluir el uso de sus datos de forma total, ya que podría existir alguna obligación legal o contractual que nos requiera continuar con su tratamiento. En ciertos casos, la revocación del consentimiento podría implicar que no podamos seguir prestando algunos servicios o que se dé por terminada la relación jurídica con FREEDOMPOP.

A. Requisitos de la Solicitud ARCO.

En términos de lo señalado por la LFPDPPP, toda Solicitud de Derechos ARCO (“Solicitud ARCO”) deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- **A.1.** Nombre completo del titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- **A.2.** Documento que acredite su identidad, o en su caso, la representación legal del titular mediante instrumento público, carta poder firmada ante dos testigos o declaración en comparecencia personal.
- **A.3.** Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer alguno de los Derechos ARCO. En caso de solicitar rectificación, deberá indicar las modificaciones a realizar y acompañar la documentación que sustente la petición.
- **A.4.** Señalar y/o acompañar cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Para facilitar su trámite, FREEDOMPOP pone a disposición de los titulares el Formato de Solicitud para el Ejercicio de Derechos ARCO y Revocación del Consentimiento, disponible en el sitio web: <https://www.freedompop.mx>.

B. Medios para presentar las Solicitudes ARCO o revocar el consentimiento.

- **B.1. Presencialmente,** en las oficinas ubicadas en Bahía de Santa Bárbara No. 145, Colonia Verónica Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11300, Ciudad de México. El titular deberá acreditar su identidad mediante copia de documento oficial vigente (credencial del INE, pasaporte, cartilla del servicio militar o cédula profesional), exhibiendo el original para cotejo. En caso de actuar mediante representante, éste deberá acreditar la identidad del titular, su identidad como representante y la existencia de la representación, mediante instrumento

público o carta poder firmada ante dos testigos, o a través de la declaración del titular en comparecencia personal. Se entregará acuse de recibo con la fecha de recepción de la solicitud.

- **B.2. Por teléfono**, llamando al Centro de Atención a Clientes al número 55-9128-5858, donde se aplicarán los controles de autenticación habituales para identificar al titular o su representante. Se asignará un número de seguimiento con fecha y hora de recepción.
- **B.3. Por correo electrónico**, enviando la solicitud y documentación a atencion@freedompop.mx, siempre que sea posible identificar fehacientemente al titular mediante mecanismos de autenticación permitidos por las disposiciones legales de la materia y aceptados por FREEDOMPOP. Si se utiliza firma electrónica avanzada o instrumento electrónico equivalente, no será necesario adjuntar copia de identificación. FREEDOMPOP acusará recibo por el mismo medio, indicando la fecha de recepción.

C. Plazo y procedimiento de atención de Solicitudes ARCO.

La recepción de una Solicitud ARCO no implica su procedencia automática.

- **C.1.** En caso de que la información sea insuficiente o errónea para atenderla, o no se acompañen los documentos necesarios, FREEDOMPOP podrá requerir información adicional dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, por una única ocasión.
- **C.2.** El titular o su representante contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. Si no se responde en dicho plazo, la solicitud se tendrá por no presentada.
- **C.3.** Una vez recibida la solicitud completa, FREEDOMPOP comunicará la determinación alcanzada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.
- **C.4.** Si resulta procedente, la acción correspondiente (acceso, rectificación, cancelación, oposición o revocación) se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.
- **C.5.** Los plazos antes referidos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual, cuando las circunstancias del caso lo justifiquen; dicha ampliación será notificada al titular dentro del plazo original.
- **C.6.** Las respuestas se entregarán por el mismo medio en que se presentó la solicitud (correo electrónico, presencial o postal). La información podrá proporcionarse en copias simples o archivo electrónico, según corresponda al tipo y volumen de los datos.

D. Revocación del consentimiento.

Para la revocación del consentimiento bastará que el titular haga su solicitud por los medios establecidos para presentar las Solicitudes ARCO, acreditando su identidad con los requisitos antes señalados. La revocación realizada no tendrá efectos retroactivos. FREEDOMPOP dará respuesta y hará efectiva dicha solicitud, siempre y cuando no se trate de un dato personal necesario para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de las obligaciones que se originen y deriven de los servicios que haya contratado con FREEDOMPOP.

X. MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

Si no desea recibir información publicitaria o promocional de FREEDOMPOP por vía telefónica, puede:

- Inscribir su número en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la PROFECO; y/o
- Enviar un correo a atencion@freedompop.mx, o utilizar cualquier otro medio que FREEDOMPOP ponga a su disposición, manifestando su negativa a seguir recibiendo publicidad.

Asimismo, usted podrá limitar el uso o divulgación respecto de la parcialidad o totalidad de sus datos personales sujetos a tratamiento conforme a este Aviso, enviando su solicitud a atencion@freedompop.mx. Los requisitos para acreditar identidad y el procedimiento de atención de su solicitud se registrarán por los mismos criterios establecidos en la Sección IX (Derechos ARCO y Revocación del Consentimiento).

En caso de que su solicitud resulte procedente, FREEDOMPOP lo inscribirá en su listado interno de exclusión, a fin de que usted deje de recibir nuestras promociones y comunicaciones con fines mercadotécnicos o publicitarios por los medios indicados. Esta limitación no afectará la prestación de los servicios contratados ni las comunicaciones estrictamente necesarias para su operación.

XI. USO DE APLICACIONES MÓVILES (APPS), COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE MEDICIÓN

FREEDOMPOP puede utilizar cookies y tecnologías de medición y etiquetado en sus sitios de internet y/o aplicaciones móviles, con la finalidad de optimizar la experiencia del usuario, mejorar la funcionalidad de las plataformas, medir su desempeño y cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad.

A. ¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen información y que se descargan en los dispositivos electrónicos del usuario cuando visita una página web o utiliza una aplicación móvil. Dichos archivos se envían de vuelta al sitio o aplicación de origen en cada visita posterior (cookies de origen) o a otros sitios que reconozcan dicha cookie (cookies de terceros). Las cookies permiten que un sitio web reconozca el dispositivo del usuario, recordar preferencias, personalizar la experiencia y generar reportes estadísticos.

B. Información que se obtiene mediante cookies y tecnologías de medición

FREEDOMPOP utiliza cookies y tecnologías similares en sus sitios web y/o aplicaciones móviles para obtener, entre otros, los siguientes datos:

- Tipo de navegador y sistema operativo utilizado;
- Dirección IP;
- Identificador único del dispositivo e identificadores de cookies;
- País e idioma del visitante;
- Tiempo promedio de estancia y páginas o secciones visitadas;
- Número de visitas por día y mes;
- Eventos de interacción con banners, formularios o botones; y
- Datos estadísticos relacionados con el uso del sitio.

C. Herramientas de terceros: Google Analytics y Google Tag Manager

FREEDOMPOP utiliza, entre otras, las herramientas **Google Analytics** y **Google Tag Manager**, proporcionadas por Google, para la medición de audiencias, el análisis del comportamiento de navegación y la administración de etiquetas en sus sitios web y aplicaciones. Mediante estas herramientas se recolectan y procesan datos tales como identificadores de cookies y de dispositivo, dirección IP, eventos de interacción, páginas visitadas, origen del tráfico, duración de la sesión y datos técnicos del navegador y del dispositivo.

La información así recabada se utiliza para elaborar estadísticas de uso, medir el rendimiento de nuestras plataformas y mejorar la experiencia del usuario. **Google** trata dichos datos en su calidad de proveedor de servicios, conforme a sus propias políticas y condiciones, disponibles en <https://policies.google.com/privacy>. Usted puede consultar información adicional sobre el uso de datos por parte de Google y, en su caso, instalar el complemento de inhabilitación de Google Analytics disponible en <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

La información recopilada mediante cookies y tecnologías de medición se utiliza para: identificarle como usuario y reconocer sus preferencias; ofrecerle una experiencia

personalizada; medir el rendimiento y funcionamiento de nuestras plataformas; realizar análisis estadísticos y reportes internos; y mejorar la calidad y eficiencia de los servicios digitales.

D. Gestión y desactivación de cookies

Estas cookies y otras tecnologías pueden ser deshabilitadas por el usuario en cualquier momento, dependiendo del navegador o dispositivo que utilice. Para ello, puede consultar la sección de ayuda del navegador y seguir las instrucciones para desactivar o eliminar cookies, o acceder directamente a la herramienta de configuración o privacidad del navegador o dispositivo móvil. La desactivación de cookies puede limitar ciertas funcionalidades del sitio o afectar la experiencia personalizada de navegación.

XII. ¿QUÉ AUTORIDAD PROTEGE MIS DERECHOS?

En caso de considerar que sus derechos en materia de protección de datos personales han sido vulnerados o que existe alguna violación a las disposiciones de la LFPDPPP y demás disposiciones aplicables en la materia, usted podrá presentar una inconformidad o denuncia ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG), a través de su Unidad de Protección de Datos Personales (UPDP), autoridad competente en la materia.

XIII. DISPOSICIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD Y SUS MODIFICACIONES

FREEDOMPOP se reserva el derecho de modificar, actualizar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento, derivado de nuevos requerimientos legales o regulatorios, de nuestras propias necesidades, nuevas funcionalidades o servicios, ajustes a nuestras prácticas de privacidad, requerimientos de autoridades o por otras causas justificadas.

La versión vigente del Aviso de Privacidad estará siempre disponible en: <https://www.freedompop.mx/privacy>.

Las notificaciones sobre modificaciones, cambios o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad se realizarán mediante su publicación en el sitio web señalado anteriormente. Le recomendamos revisar periódicamente dicha página para mantenerse informado sobre la versión vigente del Aviso.

Última actualización: Septiembre 2026

Versión: 2.0