

POLÍTICA DE PRIVACIDAD MUEVE APP, S.A. DE C.V.

Última actualización: 30 de abril de 2023.

1. SOBRE NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Procesamos tu información personal para llevar a cabo nuestras operaciones y ofrecerte los Servicios Mueve, como se definen en los Términos de Servicio. Al aceptar la presente Política de Privacidad, confirmas que has leído y comprendes esta política, incluyendo cómo y por qué usamos tu información. Si no quieres que recopilemos ni procesemos tu información personal de la forma que describimos en esta política, no podrás hacer uso de los Servicios Mueve.

Los Términos de Servicio de Mueve exigen que todos los Usuarios tengan capacidad legal para contratar. No podrán usar ni tener acceso a la Plataforma las personas que no tengan esa capacidad o Usuarios de la Plataforma que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente.

Al aceptar la presente Política de Privacidad, autorizas a Mueve a usar tu información en los Estados Unidos de México y cualquier otro país en el que Mueve opere. Ten en cuenta que las leyes de privacidad y los estándares de determinados países, incluyendo los derechos de las autoridades a acceder a tu información personal, podrían diferir de las que se aplican en tu país de residencia. Transferiremos la información personal sólo a aquellos países que tengamos permitido por ley para transferir información personal tal como se describe en mayor profundidad en la sección "Comunicación de sus Datos Personales" de esta política.

2. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE

Mueve App, S.A. de C.V. ("Mueve"), con domicilio en avenida Ejercito Nacional 453, CDMX, es responsable del tratamiento de tus datos personales. En la presente Política de Privacidad se establece la información sobre el tratamiento y uso que realizará Mueve de tus datos personales como Usuario de la Plataforma.

La presente Política de Privacidad tiene por objeto brindar información sobre los derechos que le asisten en virtud de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y su Reglamento de México, el Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD"), la ley de Privacidad del Consumidor de California, así como cualquier otra normativa vigente y aplicable (en su conjunto referidas como la "Legislación de Datos Personales"). Si tiene cualquier duda relativa al tratamiento de sus datos personales, contacte con Mueve en la siguiente dirección: datosyprivacidad@mueve.mx—

3. INFORMACIÓN NECESARIA Y ACTUALIZADA

Todos los campos que aparezcan señalados con un asterisco (*) en los formularios de creación de cuenta de la Plataforma serán de obligada cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de que se le puedan facilitar los servicios o información solicitados.

Deberá proporcionar información verídica, para que la información facilitada esté siempre actualizada y no contenga errores, deberá comunicar a Mueve, o en su caso editar el perfil de la cuenta a la mayor brevedad posible, sobre las modificaciones y rectificaciones de sus datos de carácter personal. Las notificaciones a Mueve sobre modificación o rectificación de datos deberán de ser enviadas al correo electrónico: datosyprivacidad@mueve.mx.

Asimismo, al hacer “click” en el botón “Acepto” (o equivalente) incorporado en los citados formularios para creación de cuenta, declara que la información y los datos que en ellos ha facilitado son exactos y veraces y que acepta el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a la presente Política de Privacidad.

4. DATOS PERSONALES TRATADOS POR MUEVE

Para cumplir con las finalidades descritas en los Términos de Servicio, así como en la presente Política de Privacidad, se tratarán los siguientes Datos Personales:

- **Datos de Identidad:** Mueve recopila cierta información para la creación de cuenta como Usuario, como lo es: nombre completo, correo electrónico, número telefónico, nombre de Usuario y contraseña, dirección, fotos de perfil, el Contenido (como se describe en los Términos de Servicio), detalles bancarios o de pago licencia de conducir y otros documentos de identificación oficiales (mismas que pueden incluir el número de identificación, así como la fecha de nacimiento, género y foto). También se podrá solicitar información sobre el vehículo y seguros que utilizan los Prestadores de Servicio para los Servicios del Prestador de Servicio.
- **Información para la Verificación de Antecedentes (Prestador de Servicios):** Se incluye la información enviada durante el proceso de solicitud de registro del Prestador de Servicios, como antecedentes penales (cuando sea permitido por ley), licencia de conducir, seguro vehicular, entre otros. Un tercero autorizado por Mueve podrá recopilar esta información con el propósito de asegurar que la información para la Verificación de Antecedentes es correcta.
- **Verificación de Identidad:** Se podrán recopilar fotos de los Usuarios o sus identificaciones oficiales con el propósito de verificar la identidad de un Usuario.

- **Datos Financieros:** Información de pago, el número de cuenta bancaria, de “routing” y de tarjetas de crédito y débito asociadas con la cuenta Mueve del Usuario, información empresarial y financiera; información del historial crediticio.
- **Información Automática:** Mueve podrá obtener también información de usted a través de su dispositivo móvil, computadora o número de identificación del dispositivo móvil, incluyendo; geolocalización, zona horaria, preferencia de idioma, tipo de buscador web, modelos de hardware, dirección IP, inicio de sesión, dirección de correo electrónico y contraseña, sistemas operativos, versiones, software, identificadores de publicidad, números de serie, e información de movimiento del dispositivo o de las redes móviles. De igual forma, podrá obtener información sobre interacciones con perfiles y comportamientos en las redes sociales y en la Plataforma Mueve, historial de uso de la Plataforma y uso de contenido, números de teléfono utilizados para llamar a nuestro número de servicio al cliente; y también podemos usar identificadores de dispositivos, cookies y otras tecnologías en dispositivos, aplicaciones y nuestras páginas web para recopilar información de navegación, uso u otra información técnica.
- **Información de Otras Fuentes:** Información que recibimos de otras fuentes para ayudar a prevenir y detectar fraudes y/o para ofrecer ciertos servicios a los Usuarios.

Mueve podrá requerir que usted proporcione datos personales adicionales u obtener la información de manera indirecta a través de fuentes de acceso público y de otras fuentes disponibles para poder verificar su identidad, dirección de domicilio o alguna otra información de identificación de usted en cumplimiento a las disposiciones legales.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Mueve utiliza su información personal para operar, proporcionar, desarrollar y mejorar los productos y servicios que ofrecemos a nuestros Usuarios. Estos fines incluyen:

- **Prestación de Servicios Mueve.** Usamos su información para la creación y administración de la cuenta de los Usuarios en Mueve y para verificar, validar y confirmar su identidad , así como la información proporcionada por usted. También utilizamos su información para el manejo de la solicitud y oferta de los Servicios del Prestador de Servicio, procesar pagos y comunicarnos con usted acerca de servicios adicionales ofrecidos a través de la Plataforma Mueve.
- **Proporcionar, solucionar problemas y mejorar los servicios de Mueve.** Utilizamos su información personal para proporcionar funcionalidad, analizar el rendimiento, corregir errores y mejorar la usabilidad y eficacia de los servicios de Mueve.
- **Recomendaciones y personalización.** Utilizamos su información personal para recomendar funciones, productos y servicios que puedan ser de su interés, identificar sus preferencias y personalizar su experiencia con Mueve.

- **Cumplir con las obligaciones legales.** En algunos casos, recopilamos y utilizamos su información personal para cumplir con las leyes nacionales o internacionales, así como para gestionar cualquier proceso judicial o tramitar y responder cualesquier requerimientos o solicitudes de las autoridades. Para resolver disputas y solucionar problemas.
- **Comunicarnos con usted.** Utilizamos su información personal para comunicarnos con usted a través de diferentes canales (por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, chat), para proporcionarle asesoría, aclaraciones, atención de quejas y servicio al cliente, así como monitorear la calidad de los mismos mediante la grabación de llamadas y almacenamiento de las conversaciones correspondientes. También podemos realizar encuestas de satisfacción de los servicios.
- **Publicidad.** Utilizamos su información personal para mostrar anuncios basados en intereses de características, productos y servicios que puedan ser de su interés. También podremos utilizar su información para realizar estrategias de mercado y elaboración de segmentación de mercados.
- **Prevención de Fraude y Riesgos de Crédito.** Utilizamos información personal para prevenir y detectar fraudes y abusos con el fin de proteger la seguridad de nuestros Usuarios. También podemos utilizar métodos de puntuación para evaluar y gestionar los riesgos crediticios.
- **Todas aquellas actividades complementarias necesarias para la realización de los fines anteriores.**
- **Finalidades Secundarias.** También trataremos los datos personales para las siguientes finalidades secundarias o accesorias. a) Mercadotecnia, publicidad, promoción, prospección comercial, procesos de referencias, la elaboración, valoración y análisis de perfiles de los Usuarios para el desarrollo y ofrecimiento de nuevos productos y servicios, realización de encuestas ajenas a nuestros servicios, fines analíticos y estadísticos, todos ellos relacionados con los servicios de Mueve, sus subsidiarias, aliados y otros terceros; y b) Para contactarlo sobre o enviarle información de novedades, noticias, ofertas de Mueve o terceros, boletines, publicidad o marketing, ventas a distancia, haciendo uso de medios tales como correo electrónico, notificaciones *push*, mensajes de texto (SMS) y ventanas de diálogo (pop-ups).

En caso de oponerse al tratamiento de sus datos personales para las finalidades secundarias a la relación jurídica que dio origen al producto que hubiese contratado o solicitado, puede realizar el procedimiento de oposición a las finalidades secundarias, mediante el ejercicio de sus derechos descrito más adelante.

6. COMUNICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Compartimos la información de los Usuarios únicamente en el modo descrito a continuación y con terceros que están sujetos a la presente Política de Privacidad o siguen prácticas igual de protectoras como las descritas en la presente Política de Privacidad.

- **Con otros Usuarios:** Se incluyen los siguientes datos: nombre, calificación y comentarios sobre los Usuarios, ubicación para la ejecución de los Servicios del Prestador del Servicio, dirección para la ejecución de los Servicios del Prestador del Servicio, foto, matrícula del vehículo utilizado por el Prestador del servicio, cantidad total de Servicios del Prestador de Servicio prestados y solicitados por los Usuarios, datos de contacto y perfil de los Usuarios, desglose de montos cobrados, así como cualquier otro dato para la operación de la Plataforma Mueve y aquellos que se requieran por ley.
- **Proveedores de servicios externos:** Por ejemplo, empleamos a otras empresas e individuos para realizar funciones en nuestro nombre, como realizar Verificación de Antecedentes, analizar datos, brindar asistencia de marketing y fines analíticos y estadísticos, realizar registro histórico de Usuarios y encuestas, proporcionar resultados de búsqueda y enlaces, procesar pagos, transmitir contenido, resguardar en forma centralizada la información, puntuar el riesgo de crédito y proporcionar servicio al cliente. Estos proveedores de servicios de terceros tienen acceso a cierta información personal necesaria para realizar sus funciones, pero no pueden utilizarla para otros propósitos.
- **Transferencias de negocios:** A medida que continuamos desarrollando nuestro negocio, podríamos vender o comprar otros negocios o servicios. En dichas transacciones, la información de los Usuarios suele ser uno de los activos de los negocios transferidos. Sin embargo, dicha información estará en todo caso sujeta a los compromisos adquiridos en las Políticas de Privacidad preexistente. También, en el caso en que Mueve, o la mayor parte de sus activos sean adquiridos por un tercero, la información relativa a los Usuarios sería uno de los activos transferidos.
- **Comunicación a Autoridades:** comunicamos información de cuenta y otra información personal para cumplir con la ley, organismos o entidades gubernamentales, en relación con las obligaciones contempladas en la legislación aplicable a Mueve, sus subsidiarias y/o afiliadas. Así como en cumplimiento de requerimientos efectuados a las mismas o información que sea necesaria para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho de Mueve, sus subsidiarias y/o afiliadas en un proceso judicial. Esto incluye el intercambio de información con otras compañías y organizaciones para la protección contra el fraude y la reducción del riesgo crediticio.

Toda transferencia de datos personales que implique la comunicación de los mismos a persona distinta al titular de los datos personales que no se encuentre dentro de los supuestos enumerados, se encontrará sujeta a su consentimiento expreso.

En cualquier tipo de transferencia, Mueve comunicará la presente Política de Privacidad a los receptores de sus datos personales a fin de que sean manejados con apego al mismo.

7. EJERCICIO DE SUS DERECHOS

En caso de que la legislación mexicana en protección de datos personales sea aplicable para usted, le informamos que podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto a sus datos personales (los “Derechos ARCO”) que se describen a continuación.

- Derecho de Acceso:** Conocer con cuáles de sus datos personales cuenta Mueve y cuáles son las finalidades de su tratamiento.
- Derecho de Rectificación:** Solicitar la corrección de sus datos personales en caso de que carezcan de actualización, sean inexactos, erróneos o estén incompletos.

- c. **Derecho de Cancelación:** Solicitud de eliminación de todo registro o copia de sus datos personales, ya sea física o electrónica.
- d. **Derecho de Oposición:** Solicitar el cese en el uso de sus datos personales.

En caso de que a usted sea regulado por el Reglamento General de Datos Personales o la legislación en California, le informamos que podrá ejercer los siguientes derechos:

- Derecho de acceso a sus datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento tanto por categoría como por datos específicos así como también las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos;
- Derecho de rectificación de cualquier dato personal inexacto;
- Derecho de supresión de sus datos personales, cuando esto sea posible;
- Derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales, a estos efectos, dejaremos de tratar sus datos salvo que tengamos un interés legítimo para tratarlos o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento.

Podrá ejercitar sus derechos en cualquier momento y de forma gratuita dirigiendo un correo electrónico al departamento de datos personales datosyprivacidad@mueve.mx indicando el derecho que desea ejercitar y sus datos identificativos.

8. REGLAMENTO GENERAL DE DATOS PERSONALES

La Política de Privacidad de Mueve describe la información personal que recopilamos, las fuentes de las que la recopilamos, los fines para los que la utilizamos, las circunstancias limitadas en las que compartimos información personal y con quién la compartimos. Estas disposiciones cumplen con las obligaciones requeridas por el Reglamento General de Datos Personales (RGPD).

Adicionalmente se agregan las siguientes disposiciones a aplicar únicamente a los Usuarios regulados por el RGPD:

- Los Usuarios tendrán además el derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos resulte dudosa, en cuyo caso, podremos conservarlos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Los Usuarios podrán ejercer el derecho a la portabilidad de sus datos personales.
- Los Usuarios podrán contactarse al datosyprivacidad@mueve.mx para ejercer sus derechos o solicitar el contacto del Delegado de Datos Personales.

9. LEY DE PRIVACIDAD DEL CONSUMIDOR DE CALIFORNIA

La Política de Privacidad de Mueve describe la información personal que recopilamos, las fuentes de las que la recopilamos, los fines para los que la utilizamos, las circunstancias limitadas en las que compartimos información personal y con quién la compartimos. Estas disposiciones cumplen con las obligaciones requeridas por la Ley de Privacidad del Consumidor de California. Mueve no discriminará a ningún consumidor por ejercer sus derechos en virtud de la Ley de Privacidad del Consumidor de California.

10. COOKIES

Mueve únicamente utilizará dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos ('Cookies') cuando el Usuario haya dado su consentimiento previo para ello de acuerdo con lo que se indica en la ventana emergente del navegador del Usuario cuando accede por primera vez a la Web y en los demás términos y condiciones que se indican en la Política de Cookies de Mueve que todo Usuario debe conocer.

11. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Mueve adopta los niveles de seguridad requeridos por la Legislación de Datos Personales adecuados a la naturaleza de los datos que son objeto de tratamiento en cada momento.

12. MENORES

Los menores de edad no podrán usar los servicios disponibles a través de la Plataforma sin la previa autorización de sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán los únicos responsables de todos los actos realizados a través de la Plataforma por los menores a su cargo, incluyendo la cumplimentación de los formularios con los datos personales de dichos menores y la marcación, en su caso, de las casillas que los acompañan.

13. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales del Titular son almacenados a través de servidores de Firebase, Google, Apple y Amazon ubicados en centros de datos seguros. Esta información está protegida por medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimiento que cumplen con las regulaciones federales y estatales aplicables.

14. PROCEDIMIENTO Y MEDIO POR EL CUAL SE COMUNICARÁN LOS CAMBIOS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; cambios en la oferta de productos o servicios; cambios en las prácticas de privacidad o en el modelo de negocio, entre otras causas.

Nos comprometemos a mantenerte informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través del siguiente medio: Sitio web: <https://www.xxxxxxxx/privacidad>.

Entendiéndose que nuestra notificación sobre dichos cambios o actualizaciones se tendrá por realizada cuando publiquemos el aviso modificado en los medios señalados, indicándose en el mismo la fecha de su última actualización para su mejor referencia. Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente la Política de Privacidad, y los Usuarios deberán atenerse al aviso de privacidad más reciente cuando hagan uso de la Plataforma Mueve.

AVISO DE USO DE COOKIES
MUEVE APP, S.A. DE C.V.

Última actualización: 30 de abril de 2023.

Nuestro Aviso de Uso de Cookies (el "Aviso") explica cómo Mueve App, S.A. de C.V. y sus afiliados ("Mueve", "Nosotros") utilizamos cookies y tecnología de seguimiento similar cuando usted visita nuestro Sitio Web, App, interactúa con anuncios en línea o correos electrónicos de marketing, o interactúa con cualquier otro sitio web, página, característica o contenido que poseemos y operamos que están regulados bajo el presente Aviso (colectivamente, los "Servicios"). Lea este Aviso detenidamente para que pueda estar informado sobre nuestras prácticas de manejo de cookies al acceder o utilizar nuestros Servicios.

1. Aceptación

Este Aviso sobre cookies forma parte de los Términos de Uso y Política de Privacidad de Mueve y se rige por ellos. También debe leer nuestra Política de Privacidad general para estar informado sobre nuestras prácticas de manejo de datos.

Al acceder o utilizar nuestros Servicios, usted acepta las prácticas y términos de datos detallados en este Aviso. Si decide en cualquier momento que ya no desea aceptar cookies de los Servicios para cualquiera de los fines que se describen a continuación, puede cambiar la configuración de su navegador para dejar de aceptar cookies o para que le pregunte antes de aceptar una cookie de los sitios web que visita. Consulte la información técnica de su navegador para saber más. Sin embargo, si no acepta las cookies, es posible que no pueda hacer uso total de los Servicios o de todas sus funciones.

2. Cambio a este Aviso

Podemos actualizar este Aviso en cualquier momento para que podamos mantenerlo actualizado sobre nuestras nuevas prácticas de manejo de datos. Si realizamos cambios importantes en este Aviso, se lo notificaremos cuando visite nuestros Servicios por primera vez después de que se publiquen los cambios o a través de la dirección de correo electrónico que tenemos registrada para usted (en caso aplicable). Una vez que se publique el Aviso, los cambios entrarán en vigencia a partir de su uso continuado de los Servicios. Actualizaremos la fecha de última actualización que se encuentra en la parte superior de este Aviso cada vez que hagamos cambios en el Aviso.

3. ¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos de datos que transferimos a su dispositivo para recopilar información sobre el uso que hace de nuestros Servicios. Las cookies pueden ser reconocidas por el sitio web que las descargó u otros sitios web que usan las mismas cookies. Esto ayuda a los sitios web a saber si su dispositivo de navegación los ha visitado antes.

En general, la información recopilada por las cookies y otras tecnologías de seguimiento no constituye información personal según la definición del RGPD. Sin embargo, si excepcionalmente dicha información recopilada constituye información personal (como direcciones IP o identificadores similares), la trataremos como información personal de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.

Utilizamos cookies propias y de terceros en nuestros Servicios. Las cookies de origen son cookies que colocamos en su dispositivo por nosotros, mientras que las cookies de terceros son establecidas por terceros distintos. Las cookies de terceros son operadas por terceros que pueden reconocer su dispositivo tanto cuando visita nuestra Plataforma como cuando visita otros sitios web o aplicaciones móviles. Lo alentamos a que consulte los sitios web de los proveedores de cookies de terceros para obtener más información sobre cómo usan la información de las cookies.

4. ¿Cuánto tiempo permanecerán las cookies en mi dispositivo de navegación?

Nuestros períodos de retención para la información de las cookies dependen de si la cookie es una cookie "persistente" o de "sesión". Cada categoría de cookie enumerada a continuación es una cookie de sesión o una cookie persistente.

Utilizamos "cookies persistentes" para guardar información sobre usted durante períodos de tiempo más prolongados, mientras que las cookies de "sesión" se eliminan cuando cierra su navegador o después de un breve período de tiempo. Las cookies persistentes se almacenan durante períodos de tiempo variados según el propósito de la recopilación de cookies y la herramienta utilizada. Puede eliminar los datos de las cookies como se describe a continuación.

5. ¿Por qué usamos cookies?

Las cookies se pueden utilizar para múltiples propósitos. Usamos cookies para ayudarnos a comprender cómo se utilizan nuestros Servicios, por ejemplo, si pasó más tiempo en una determinada parte de los Servicios, si experimenta algún problema técnico y más. Algunas de las funciones realizadas por las cookies son estrictamente necesarias para que podamos ofrecerle nuestros servicios, mientras que otras cookies nos brindan información valiosa sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios o ayudarnos a comercializar nuestros productos y servicios en función de sus intereses y preferencias.

6. ¿Qué tipos de cookies utilizamos?

Utilizamos las cookies que se describen a continuación en nuestra Plataforma:

Cookies estrictamente necesarias

Estas cookies son necesarias para que el sitio web funcione y no se pueden desactivar en nuestros sistemas. Por lo general, solo se configuran en respuesta a acciones realizadas por usted que equivalen a una solicitud de servicios, como configurar sus preferencias de

privacidad, iniciar sesión o completar formularios. Puede configurar su navegador para que bloquee o le avise sobre estas cookies, pero algunas partes del sitio no funcionarán. Estas cookies no almacenan ninguna información de identificación personal.

Cookies funcionales

Estas cookies permiten que el sitio web brinde una mejor funcionalidad y personalización. Pueden ser establecidos por nosotros o por terceros proveedores cuyos servicios hemos agregado a nuestras páginas. Si no permite estas cookies, es posible que algunos o todos estos servicios no funcionen correctamente.

Cookies de rendimiento

Estas cookies nos permiten contar las visitas y las fuentes de tráfico para que podamos medir y mejorar el rendimiento de nuestro sitio. Nos ayudan a saber qué páginas son las más y menos populares y ver cómo se mueven los visitantes por el sitio. Toda la información que recopilan estas cookies es agregada y, por lo tanto, anónima. Si no permite estas cookies, no sabremos cuándo ha visitado nuestro sitio y no podremos controlar su rendimiento.

Esta es la lista de cookies/tecnologías de seguimiento proporcionadas por proveedores de servicios y otras empresas (cookies de terceros):

- Google Analytics

Posible adición dependiendo de las prácticas de la Compañía

Tenga en cuenta que actualmente no respondemos a las señales de "no rastrear" del navegador web u otros mecanismos que pueden permitirle excluirse de la recopilación de información a través de redes de sitios web y servicios en línea, ya que no existe un estándar sobre cómo deben responder los servicios en línea a tales señales. A medida que se desarrollan los estándares, podemos desarrollar políticas para responder a las señales de no rastrear que describiremos en esta Política de privacidad.

Información de Contacto: