

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL ATENCIÓN A CLIENTES BOSCH TERMOTECNOLOGÍA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Última actualización: 12 de julio de 2019

ROBERT BOSCH S de R.L. de C.V., con domicilio en **Circuito Guillermo Gonzalez Camarena número 333, Santa Fe, C.P. 01210 Ciudad de México**, (en adelante “Robert Bosch”), en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (“la Ley”), su reglamento (“el Reglamento”), los lineamientos del aviso de privacidad y los estándares nacionales e internacionales en materia de Protección de Datos Personales, asimismo, en estricto apego al cumplimiento de los principios establecidos en la Ley y los deberes de seguridad y confidencialidad, aplica las medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas pertinentes durante todo el tratamiento y ciclo de vida de sus datos personales, en términos del presente Aviso de Privacidad:

Datos personales que se solicitan

- **Datos de identificación:** Nombre completo, voz
- **Datos de contacto:** Número telefónico fijo y celular, correo electrónico, Calle y número, Colonia, Municipio o Delegación, Código Postal
- **Datos del producto:** Tipo, modelo y serie del aparato; fecha de compra, ticket de compra y tienda donde lo adquirió y fallas que presenta o comentarios.

Para efectos del presente Aviso de privacidad Robert Bosch, no solicita datos sensibles; sin embargo, sí con motivo del uso de la aplicación de mérito se entrega información que pudiese encuadrar en esta clasificación; se hará del conocimiento del titular previo al tratamiento y se le solicitará su consentimiento expreso resguardando los datos recabados en estricto cumplimiento a los principios de la Ley, así como de los deberes de seguridad y confidencialidad.

Finalidades del tratamiento

Los datos personales que nos proporcione conforme al rubro “**Datos Personales que se solicitan**”; del presente Aviso de privacidad, serán tratados a fin de llevar a cabo las siguientes finalidades necesarias:

- Recepción, atención y seguimiento a solicitudes de clientes, información, dudas, quejas y sugerencias en relación con nuestros productos.
- Asistencia personalizada para la solución integral de fallas en nuestros productos.
- Atención a solicitudes de cotizaciones de cualquier de nuestros producto o servicios.
- Atención para la solicitud de refacciones de nuestros productos.
- Asistencia para la ubicación de distribuidores autorizados de nuestros productos,
- Validación y aplicación de garantías de nuestros productos conforme a los términos y condiciones legales.
- Cambios de equipos para el caso en que se solicite ejecutar la garantía del producto y sea procedente.

- Generación de órdenes de servicio y asignación de folio para asignación y seguimiento de servicios especializados técnicos.
- Canalización para agendar una visita y recibir asesoría de un técnico especializado Bosch
- Canalización para recepción de asesoría técnica telefónica o envío de manuales en relación con productos Bosch.
- Realizar encuestas de satisfacción de los servicios especializados prestados por un técnico Bosch.
- Almacenamiento de registros de llamadas para control interno para la mejora de servicios y productos.
- Establecer contacto con el Cliente para el envío de fichas técnica e información de productos seleccionados a través de la herramienta de simulación como Elige tu calentador ideal.

Seguridad respecto a sus datos personales

Robert Bosch ha adoptado y mantiene las medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas, necesarias y que están a su alcance, para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Transferencias

Robert Bosch no realiza transferencias de datos a terceros, salvo aquellas excepciones contempladas en el artículo 37 de la Ley, incluyendo aquellas que, por Ley, mandamiento de autoridad competente o que, por motivo de nuestra relación contractual, resulten indispensables para la correcta ejecución del mismo.

Ejercicio de Derechos ARCO y otros derechos

Como titular de los datos personales, Usted tiene derecho a que se le proporcione acceso a sus datos, a rectificarlos, cancelarlos y a oponerse (o negarse) a su tratamiento. Asimismo, tiene derecho a limitar el uso y divulgación de sus datos personales y a revocar el consentimiento que haya otorgado para su tratamiento.

Para ejercer alguno de sus derechos, póngase en contacto con nosotros a través del correo electrónico departamento.datospersonales@mx.bosch.com, enviando su solicitud en los términos de la Ley y su Reglamento, que deberá contener:

- Nombre completo del titular
- Domicilio del titular, correo electrónico u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud
- Copia simple o copia digital de identificación oficial para acreditar la identidad. (IFE, pasaporte, cédula profesional)
- Representación: En caso de actuar en representación de un menor, se deberá presentar acta de nacimiento o documento oficial donde se acredite la personalidad del padre o tutor; en caso de actuar en representación de un tercero mayor de edad, deberá adjuntar el poder donde se acrediten sus facultades para actuar en representación del mismo.
- Descripción breve de los datos personales respecto de los cuales busque ejercer sus derechos y especificar qué derechos en particular desea ejercer, ya sea el acceso a sus

datos, rectificación o cancelación de los mismos, oposición al tratamiento o algunas finalidades del tratamiento o revocación del consentimiento.

- En los casos de solicitudes de rectificación, deberá indicarse las modificaciones que se solicitan, así como incluir la documentación que sustente los cambios. Para rectificar su nombre, anexar copia de justificativo en caso de ser distinto a la identificación oficial presentada para acreditar la identidad.

O bien, enviándonos el formato para el ejercicio de derechos ARCO que encontrará en la página web www.bosch.com.mx, en la sección Privacidad de datos, "[formato para ejercer sus derechos ARCO](#)".

El plazo de respuesta será de 20 días hábiles con base en el calendario oficial publicado en el Diario Oficial de la Federación.

La respuesta a su solicitud será enviada a través del mismo medio por el cual fue recibida, es decir, vía correo electrónico. En caso de no recibir respuesta de nuestra parte dentro del plazo señalado o si ella le resultara insatisfactoria, usted cuenta con un plazo de 15 días hábiles para acudir al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y solicitar que se inicie un procedimiento de protección de derechos.

Cambios al Aviso de Privacidad

De realizarse modificaciones sustanciales en el aviso de privacidad, se las comunicaremos a través de nuestro sitio Web, <https://www.bosch-climate.mx/politicas-de-privacidad/> en la sección Privacidad de datos.

Consentimiento

Mientras no manifieste oposición en los términos establecidos en el apartado "Ejercicio de Derechos", se entenderá que, al proporcionarnos sus Datos Personales, acepta las condiciones del tratamiento descritas en el presente Aviso de Privacidad, de conformidad con el artículo 8 de la Ley y el 14 del Reglamento.