

Aviso de Privacidad Integral de Call Center

Responsable del tratamiento	El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la persona moral Nueva Wal-Mart de México, S. de R.L. de C.V., y Servicios Administrativos Wal-Mart, S. de R.L. de C.V., (en adelante "Walmart", término que comprende a los siguientes nombres comerciales Walmart Supercenter, Walmart Express, Superama, Bodega Aurrera, Mi Bodega Aurrera, Bodega Aurrera Express y SAM'S Club), con domicilio para oír y recibir cualquier tipo de notificaciones el ubicado en Nextengo 78, Colonia Santa Cruz Acayucan, Demarcación Azcapotzalco, C.P. 02770, Ciudad de México, México.	
Categorías de datos personales sujetas a tratamiento	Datos personales recabados para prestarle los Servicios	Para la prestación de nuestros Servicios y para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente Aviso de Privacidad, Walmart dará tratamiento a las siguientes categorías de datos personales: <ul style="list-style-type: none"> Datos de identificación y de contacto. Datos patrimoniales y/o financieros. Datos demográficos, incluyendo datos relativos a la ubicación geográfica donde se encuentre Usted y/o el dispositivo que utilice para usar nuestros Servicios, Información acerca de sus preferencias e intereses relacionados con los bienes, productos y Servicios que le ofrecemos.
	Datos Personales Sensibles	<ul style="list-style-type: none"> Datos biométricos (registros de voz)
Datos personales de terceros y menores de edad	<p>Walmart podrá dar tratamiento a datos personales de identificación y contacto de terceras personas cuando usted o dichos terceros los proporcionen para fines relacionados con la entrega de pedidos previamente solicitados por usted, lo anterior a fin de estar en condiciones de generar un registro sobre la recepción de los mismos en el domicilio que usted haya indicado, así como la participación en concursos, programas de referidos o seguimiento de asuntos relacionados con la prestación de nuestros servicios. Adicionalmente, en el caso de SAM'S Club podemos tratar datos personales de terceros en el supuesto de que usted los proporcione para fines relacionados con la expedición de membresías complementarias en nombre de dichos terceros.</p> <p>Al proporcionar esta información usted reconoce haber informado a dichos terceros sobre el uso de sus datos y haber obtenido de forma previa el consentimiento de estos últimos para que Walmart pueda tratarlos para los fines antes señalados.</p> <p>En Walmart no recabamos información personal de menores de edad, por lo que al proporcionar sus datos usted reconoce ser mayor de edad y haber leído el contenido de este aviso de privacidad. En el supuesto de que el tratamiento de datos personales de menores de edad sea necesario, lo realizaremos con el previo consentimiento, expreso e informado del padre, tutor y/o persona que ejerce la patria potestad.</p>	
Finalidades primarias del tratamiento	<p>Walmart recaba sus datos personales para las siguientes finalidades que son necesarias para brindarle los servicios que, en su caso, nos solicite:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización de nuestros sistemas de tratamiento y bases de datos. Procesar pedidos, compras y/o solicitudes de información. 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Procesar su registro, suscripción o incorporación a programas o campañas de lealtad y de beneficios para los usuarios y clientes y/o socios de nuestros productos y/o servicios. • Contactarle para dar seguimiento y respuesta a los casos que nos hayan sido reportados. • Procesar pagos, aclaraciones bancarias y facturación. Llevar un histórico sobre sus compras y uso de los servicios. • Validar la veracidad y calidad de la información proporcionada por usted. • Atender dudas, quejas, comentarios, sugerencias, aclaraciones, devoluciones, cancelaciones y/o dar seguimiento a las mismas. • Realizar actividades de monitoreo de calidad en los servicios y conocer la experiencia de compra de nuestros clientes. • Evaluación de las llamadas que realiza el cliente en lo general, para determinar la calidad del servicio que recibe, los motivos de llamada, y soluciones brindadas a su problema y dar seguimiento a llamadas no concluidas de manera satisfactoria para el cliente ((finalidad datos personales en lo general y datos sensibles). • Contacto y envío de comunicaciones, notificaciones transaccionales y operacionales, a través de cualquier medio de comunicación físico o electrónico (incluidos correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos y demás medios de comunicación). • En el caso de SAM's Club, además podremos tratar sus datos personales para afiliarlo a nuestro programa de Socios, acreditar y verificar su identidad, realizar las gestiones de alta y/o renovación de su membresía y/o la de terceros (membresías complementarias), redención de puntos en programas internos y/o de terceros, así como para la emisión de cupones de descuento personalizados. • Podemos tratar sus datos personales para realizar las acciones y trámites necesarios para permitir su participación en el programa de suscripción de entrega recurrente. • Monitoreo, auditorías e investigaciones, implementación de medidas de prevención respecto de posibles conductas ilícitas (incluido fraude), reportes a autoridades, análisis transaccional, consultas a bases de datos, en relación con el cumplimiento de obligaciones legales que se tengan como entidades del Grupo Walmart, obligaciones en relación con políticas, códigos de ética, procedimientos, lineamientos locales o globales. • Conservar su información para el cumplimiento de las disposiciones legales y requerimientos de diversas autoridades y/o entidades regulatorias. <p>Walmart conservará sus datos personales mientras mantenga una base de legitimación que le permita, en términos de las leyes aplicables, dar tratamiento a sus datos personales.</p>
<p>Finalidades secundarias del tratamiento</p>	<p>Si usted no se opone, Walmart podrá tratar sus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias que se mencionan a continuación, mismas que nos permiten brindarle un mejor servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo y prospección comercial de carácter personalizado a través del ofrecimiento de, bienes, servicios, promociones y/u ofertas de Walmart de acuerdo con sus intereses y preferencias de consumo, así como de otras marcas y/o denominaciones comerciales incluyendo el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos. • Realizar estadísticas, encuestas o estudios sobre hábitos de consumo y de mercado que tengan por finalidad evaluar la calidad de los servicios, bienes, productos y/o experiencia de compra y consumo. • Llevar a cabo el análisis de datos biométricos para determinar comportamientos, preferencias, gustos, con el objeto de contar con elementos que nos permitan mejorar la experiencia de compra y de atención a los clientes (finalidad datos personales en lo general y sensibles). • Realizar tratamientos de técnicas de análisis masivo de datos para realizar actividades de perfilamiento y mejor conocimiento del cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir sus perfiles y hábitos de consumo con nuestros socios comerciales para que éstos puedan contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren de su interés y/o para que puedan valorar, conforme a sus procedimientos internos, si usted es susceptible de obtener el servicio que hubiere solicitado ante dicho tercero. • Realizar actividades de análisis de datos mediante la aplicación y uso de tecnologías de inteligencia artificial, <i>big data</i> y similares para generar reportes estadísticos, estudios sobre sus hábitos de consumo y/o uso de los servicios, mejor conocimiento del cliente, así como para dar cumplimiento a las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad (finalidades datos personales en general y sensibles) <p>Las anteriores finalidades secundarias tienen como base de legitimación su consentimiento. Lo anterior quiere decir que usted en cualquier momento puede oponerse a cualquiera de ellas, o bien, revocar su consentimiento.</p> <p>Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento, por lo que si usted no desea que Walmart trate sus datos personales para alguna de las finalidades secundarias descritas, usted podrá manifestar su negativa ingresando al siguiente enlace https://facturacion.walmartmexico.com.mx/arco/forma-arco.asp, o mediante escrito libre, de conformidad con la sección Medio y Procedimiento para ejercer Derechos ARCO y/o Revocación de consentimiento para el tratamiento de datos personales.</p>	
Transferencias de datos	No sujetas al consentimiento	<p>En términos de la legislación en materia de protección de datos personales, Walmart podrá transferir sus datos personales tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir su consentimiento, únicamente en los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades competentes en los casos legalmente previstos, especialmente en aquellos casos en los que sea necesario para la sustanciación de una investigación o procedimiento de naturaleza jurisdiccional o administrativa. • A aquellas empresas afiliadas, subsidiarias, de Walmart para que éstas le puedan contactar, directa o indirectamente, para llevar a cabo actividades de promoción y/u ofrecimiento de productos y/o servicios que dichas subsidiarias y/o afiliadas de Walmart pueden comercializar y/o prestar de manera conjunta con Walmart o de manera independiente. Asimismo, para que puedan llevar a cabo el monitoreo, auditorías, investigaciones, implementación de medidas y/o reportes, a efectos de cumplir con requerimientos de autoridades, en relación con el cumplimiento de obligaciones legales y/o regulatorias que tengan como entidades del Grupo Walmart, así como en relación con el cumplimiento de políticas, códigos de ética, procedimientos, lineamientos locales o globales internos. Le informamos que dichas empresas operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes. • Socios comerciales, para los casos en que la transferencia de datos personales sea necesaria en virtud de un contrato celebrado en interés del titular con nuestros socios comerciales, a efectos de que pueda el titular adquirir productos y servicios ofertados por Walmart. • Cuando sea legalmente exigido por virtud de la legislación vigente.
Medio y procedimiento para ejercer Derechos ARCO y/o revocación de consentimiento para el tratamiento de datos personales	<p>De acuerdo con las disposiciones en materia de protección de datos personales, tiene derecho a conocer los datos personales que tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). De igual forma, tiene el derecho de solicitar la corrección de sus datos personales en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); asimismo, puede solicitar que eliminemos sus datos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.</p> <p>De igual forma, usted cuenta con la facultad de Revocar o Limitar su Consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Deberá considerar que la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación</p>	



	<p>con nosotros. Asimismo, no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.</p> <p>Procedimiento</p> <p>Le informamos que Walmart cuenta con una Oficina de Privacidad que da trámite a las solicitudes para el ejercicio de los derechos antes referidos, atiende cualquier duda que Usted pudiera tener respecto al tratamiento de su información y da seguimiento a cualquier queja o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales.</p> <p>En ese sentido, y de conformidad con lo señalado por la Ley, únicamente Usted o su representante legal podrán realizar dichas solicitudes y contar con mayor detalle del procedimiento y requisitos necesarios, a través de los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Solicitud, se encuentra disponible en nuestra página de internet https://facturacion.walmartmexico.com.mx/arco/forma-arco.asp en dicho formulario se señalan los requisitos que debe cumplir, y una vez enviado se le proporcionará el folio correspondiente a su solicitud. • Por medio de una solicitud dirigida a nuestra Oficina de Privacidad localizada en Nextengo 78, Colonia Santa Cruz Acayucan, Demarcación Azcapotzalco, C.P. 02770, Ciudad de México, México. <p>En este sentido, puede informarse sobre los procedimientos, requisitos y plazos para el ejercicio de sus Derechos ARCO y/o revocación del consentimiento en nuestra página de internet https://facturacion.walmartmexico.com.mx/arco/forma-arco.asp</p>
<p>Limitación al uso o divulgación de sus datos personales</p>	<p>Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a la dirección de nuestra Oficina de Privacidad o accediendo a la dirección https://facturacion.walmartmexico.com.mx/arco/forma-arco.asp Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se registrarán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.</p> <p>Para cancelar su suscripción a los mensajes que reciba vía correo electrónico, usted podrá utilizar el mecanismo descrito dentro de dichos mensajes.</p> <p>Adicionalmente, le informamos que puede requerir su registro en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), a través de la página de Internet de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), https://repep.profeco.gob.mx/ con el objeto de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para más información sobre este registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con ésta.</p>
<p>Autoridad de Protección de Datos</p>	<p>En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de sus datos personales por parte de Walmart.</p>
<p>Cambios en el aviso de privacidad</p>	<p>El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones derivadas de requerimientos legales y/o actualizaciones de nuestras finalidades de uso de los datos personales, por lo que lo mantendremos informado a través del siguiente sitio web, donde usted podrá visualizar un anuncio o notificación relativa a dichas actualizaciones:</p> <p>https://www.walmartmexico.com/aviso-de-privacidad, en la sección denominada “Aviso de Privacidad Integral- Call Center”</p>
<p>Fecha de última actualización</p>	<p>El presente documento fue actualizado el 10 de agosto de 2021.</p>