



Derechos ARCO

GRUPO ZETA GAS integrado por las empresas **MULTIGAS S.A. DE C.V.**, **GAS LICUADO S.A. DE C.V.**, **THERMOGAS S.A. DE C.V.**, **EUROGAS S.A. DE C.V.** y **PRESTADORA DE SERVICIOS HERCULES S.A. DE C.V.** en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y consiente de la importancia de tu privacidad, pone a tu disposición la presente herramienta para solicitar cualquier tipo de información relacionada con el tratamiento de tus datos personales o el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO reconocidos por la Ley antes referida. Sin que por ello se limite tu derecho de hacerlo personalmente en nuestras oficinas o a través del correo electrónico: callcenter@grupozeta.com

Los derechos que toda persona pueden ejercer, en relación con el tratamiento de sus datos personales son:

- **Acceso:** Facultad del Titular de los Datos Personales de acceder a sus datos y conocer el Aviso de Privacidad.
- **Rectificación:** Derecho del Titular de los Datos Personales a solicitar la modificación de sus datos cuando estos sean inexactos o incompletos.
- **Cancelación:** Facultad del Titular de los Datos Personales para solicitar la cancelación de sus datos cuando resulten innecesarios o no pertinentes para la finalidad con las que fueron recabados.
- **Oposición:** Derecho del Titular de los Datos Personales a oponerse al manejo de sus datos personales en aquellos usos o fines no relacionados o necesarios para la prestación de los servicios y/o las relaciones jurídicas correspondientes.

Procedimiento para la atención de solicitudes de titulares, para el ejercicio de Derechos ARCO

Los Titulares o las personas físicas a quien correspondan los datos personales, podrán ejercer sus Derechos ARCO bajo el siguiente procedimiento:

- I. El Titular de los Datos Personales o su Representante Legal serán los únicos facultados para solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO al área de Protección de Datos Personales de GRUPO ZETA GAS
- II. Llenar Solicitud, la cual podrá descargar en este sitio web.
- III. Enviar su solicitud a la siguiente dirección callcenter@grupozeta.com.mx
- IV. Con la finalidad de acreditar su identidad, el titular o la persona física deberá anexar a su solicitud original y copia de alguno de los siguientes documentos:
 - a. *Pasaporte vigente;*
 - b. *Credencial del Instituto Nacional Electoral;*
 - c. *Cartilla del Servicio Militar Nacional*
 - d. *Cédula profesional*
 - e. *Documento migratorio que constate la legal estancia del extranjero en el país*
- VI. La solicitud debe ser canalizada al encargado del Área de Protección de Datos Personales, quien verificará que esta esté completa y sin errores.

VII. En caso de que presente la Solicitud ARCO por medio de un representante legal se deberá anexar a la misma una carta firmada por el Titular donde señale expresamente que dicho representante legal está autorizado para hacer valer los Derechos ARCO por cuenta y nombre del Titular. Dicha carta deberá contener anexo alguno de los documentos de identificación del Titular previamente mencionados. Adicionalmente, el representante legal, deberá anexar una copia del poder notarial y/o carta poder firmada por 2 testigos. Para la atención de las Solicitud ARCO, el Titular deberá cubrir únicamente los gastos de envío, reproducción y certificación de documentos (en caso de ser aplicable). Si el Titular realiza más de una Solicitud ARCO en un periodo menor a un año, los costos por parte de la Empresa no podrán ser mayores a 3 días de salario mínimo a menos que existan modificaciones sustanciales al aviso de privacidad que motiven nuevas consultas y documentación que sustente su petición.

VIII. Una vez recibida la Solicitud ARCO, el responsable de Datos Personales verificará si ésta cuenta con todos los requisitos descritos previamente, de no ser así, contactará al Titular mediante correo electrónico y le requerirá corregir las deficiencias en los siguientes 5 días hábiles a la recepción de la solicitud. En caso de que la misma no sea corregida transcurridos 10 días hábiles, la solicitud se rechazará y se informará al solicitante.

IX. En caso de que la solicitud reúna todos los requisitos de forma, se dará trámite a la solicitud, de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. *El responsable del Área del Protección de Datos Personales comunicará al Titular o a su Representante Legal, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada, mediante el medio indicado por éste en su solicitud.*
2. *Si resulta procedente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, se hará efectiva la misma dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.*
3. *Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.*
4. *Tratándose de solicitudes de ACCESO a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda, lo cual se tendrá que hacer de manera presencial y personal el Titular o su representante legal.*
 - 4.1 *La obligación de ACCESO a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del Titular los datos personales; o bien, mediante la expedición de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio.*
 - 4.2 *El ejercicio de los derechos de ACCESO se realizará de forma gratuita por una ocasión durante el periodo de un año. Si el titular desea que le sean expedidas copias adicionales o desea ejercer el mismo derecho no habiendo transcurrido 12 meses a partir de sus ultima solicitud, GRUPO ZETA GAS atenderá su solicitud previa acreditación de pago de la cantidad equivalente a 3 días de salario mínimo General Vigente en el Distrito Federal por concepto de costos de administración y atención.*

X. El responsable del Área del Protección de Datos Personales, se auxiliará de las personas que a nombre y por cuenta de GRUPO ZETA GAS traten datos personales del titular e implementarán conjuntamente las medidas necesarias para dar cumplimiento con la solicitud.

XI. Se podrá negar el acceso al Titular de los datos personales, o a realizar la rectificación o cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

- 1. Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;*
- 2. Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;*
- 3. Cuando se lesionen los derechos de GRUPO ZETA GAS o un tercero;*
- 4. Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos.*
- 5. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.*

XII. Así mismo GRUPO ZETA GAS no estará obligado a cancelar los datos personales cuando:

- 1. Se refiera a las partes de un contrato y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento*
- 2. Deban ser tratados por disposición legal*
- 3. Obstaculice actuaciones judiciales o administrativas*
- 4. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular*
- 5. Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida*
- 6. Sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico médico o la gestión de servicios de salud (siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud).*

XIII. El encargado del área de Protección de Datos Personales deberá informar el motivo de su decisión y comunicarla al titular, o en su caso, al representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio establecido en la solicitud, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

XIV. En caso de que la respuesta otorgada al Titular no lo satisfaga totalmente, éste podrá interponer el procedimiento de protección de datos personales ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Protección de Datos, de acuerdo a lo descrito en los procedimientos de privacidad de datos.