

AVISO DE PRIVACIDAD PARA USUARIOS DE APP HELAHOME

HELA HOME S.A. DE C.V. (en lo sucesivo "HELA HOME"), con domicilio en Avenida Santa Fe 498, Local CI Piso I, Fe, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Delegación Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México, C.P. 05348, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

Definiciones preliminares:

Para efectos de la terminología utilizada en el presente aviso de privacidad, tendrá el significado previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, demás disposiciones secundarias.

Asimismo de manera particular se entenderá por:

- **APP HELAHOME:** La aplicación informática (App por su abreviatura en inglés) para dispositivos móviles desarrollada y operada por HELA HOME S.A. DE C.V. como plataforma para que los usuarios de la misma puedan conocer y contratar servicios de terceros dedicados al servicio de masajes.
- **Perfil del Usuario:** Registro específico de cada Usuario en APP HELAHOME para uso su exclusivo, personalizado con los datos que el propio Usuario registre y mediante el cual crea un nombre de usuario y contraseña (clave de acceso) para utilizar la APP HELAHOME cada que lo requiera.
- **Terapeuta o Masoterapeuta:** En singular o plural se refiere a un tercero prestador de servicios de masajes, que previo a un proceso con HELA HOME se encuentra registrado en la APP HELAHOME para ofrecer sus servicios visibles para los Usuarios en la aplicación quienes podrán contratarlos mediante dicha aplicación.
- **USUARIO:** En singular o plural, es la persona mayor de edad que concluye su registro en la APP HELAHOME creando su Perfil de Usuario, a fin de verificar la oferta de servicios de Terapeutas o Masoterapeutas, con la posibilidad de solicitar los servicios ofertados en la aplicación y que es titular de los datos personales.

¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

- Crear el perfil del usuario en la APP HELAHOME
- Reservar el o los servicios que desee contratar el Usuario con el Terapeuta o Masoterapeuta que elija cada que requiera un servicio.

- Proporcionar al Terapeuta o Masoterapeuta solicitado por el Usuario, los datos necesarios para que brinde el servicio que le sea requerido.
- Enviar notificaciones al Usuario de las confirmaciones, modificaciones y/o cancelaciones de los servicios ofertados en la APP HELAHOME
- Gestionar los comprobantes fiscales correspondientes al servicio solicitado
- Establecer contacto para el seguimiento del uso de la APP HELAHOME y/o de los servicios solicitados por el Usuario
- Para resolver dudas sobre los servicios brindados por HELA HOME
- Cumplir con los términos y condiciones del servicio proporcionado por HELA HOME
- Registrar para seguimiento del Usuario, el historial de los servicios contratados

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

- Enviar newsletter con información de nuevos servicios y beneficios.
- Enviar promociones
- Enviar información respecto de nuevos servicios y beneficios.

En caso de que no desee que sus datos personales se utilicen para estos fines secundarios, indíquelo a continuación:

No consiento que mis datos personales se utilicen para los siguientes fines:

- Enviar newsletter con información de nuevos servicios y beneficios.
- Enviar promociones
- Enviar información respecto de servicios y beneficios

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Nombre completo
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Domicilio
- Teléfono particular
- Teléfono celular
- Correo electrónico

Se hace de su conocimiento que HELA HOME no recabará datos personales considerados como sensibles que requieren de especial protección.

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones y autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

Destinatario de los datos personales	Finalidad	Requiere del consentimiento
Terapeuta o Masajista que el Usuario decida que le brinde el servicio final que el cliente decida contratar (servicios de masajes)	Proporcionar los datos necesarios para que el Terapeuta o masajista pueda acudir a brindar los servicios solicitados por el Cliente mediante la aplicación HELA HOME	No

Aunado a lo anterior, le informamos que atendiendo lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, sus datos personales pueden transferirse sin necesidad de recabar su consentimiento, en los siguientes supuestos:

- Cuando la transferencia esté prevista en una Ley o Tratado en los que México sea parte.
- Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.
- Cuando 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 de HELA HOME que opere bajo los mismos procesos y políticas internas.
- Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del titular de datos, por HELA HOME y un tercero.
- Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia.
- Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre HELA HOME y el titular de datos.

Páginas web y servicios de terceros

La APP HELAHOME puede contener enlaces a páginas web, productos y servicios de terceros para el pago de los servicios de los terceros Terapeutas o Masoterapeutas que solicite el Usuario, por lo que los datos introducidos en dichas páginas se guiarán por sus respectivas políticas de privacidad. Le recomendamos consultar las políticas de privacidad de esos terceros.

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos 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.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través de los siguientes medios:

- A través de la propia APP HELAHOME, donde el Usuario podrá directamente gestionar sus datos para acceder a los mismos y rectificarlos.
- A través del correo electrónico info@helahome.com.mx para el ejercicio de cualquier derecho ARCO, enviando la solicitud desde el correo electrónico registrado en la aplicación.
- Entregando la solicitud directamente en la dirección de HELA HOME

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

a) ¿A través de qué medios pueden acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad este último?

Identificación oficial del titular de los datos personales

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

- El nombre completo del Titular, número telefónico, domicilio, una dirección de correo electrónico u otro medio para notificarle la respuesta a su solicitud.
- Documento oficial y vigente que acredite la identidad del Titular.
- La descripción de los datos personales sobre los cuales desea ejercer sus derechos y las razones que lo motivan en este sentido.
- El derecho que requiere ejercer.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
- En el caso de que se trate de una solicitud de rectificación de datos personales, el Titular deberá indicar, además, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.

c) ¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?

Si la solicitud no es clara, insuficiente, errónea o incompleta, HELA HOME podrá pedirle que aporte información adicional para atender su petición dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, de no dar respuesta la solicitud se tendrá por no presentada.

El Titular de los datos personales contará con 10 días hábiles para atender el requerimiento de información adicional de HELA HOME contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido, después del cual si el Titular no proporciona la información se le tendrá por no presentada la solicitud. En caso de que el Titular atienda el requerimiento de información, el plazo para que HELA HOME dé respuesta a la solicitud empezará a correr al día siguiente de que el Titular haya atendido el requerimiento.

HELA HOME tendrá un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir de la fecha en que recibió la Solicitud o la información y/o documentación que le haya sido requerida, para comunicarle al Titular si se acepta o no la misma. En caso de que la solicitud sea aceptada, HELA HOME en los siguientes quince días hábiles realizará las modificaciones correspondientes. Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así HELA HOME lo justifique. HELA HOME responderá en tiempo y forma a las Solicitudes que le sean presentadas, cumpliendo en todo momento con lo dispuesto por la Ley.

De igual forma, HELA HOME podrá negar el acceso, rectificación, cancelación u oposición a los datos personales de los Titulares en los supuestos previstos por la Ley y su Reglamento.

Tratándose de solicitudes de Acceso a datos personales, los datos se encuentran a su disposición en el perfil del Usuario ingresando la contraseña en la APP HELAHOME, y en caso de requerir una impresión de los mismos se procederá a la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante, según corresponda, lo cual se tendrá que hacer de manera presencial y personal del Titular.

En caso de que el Titular solicite la confirmación del cese del tratamiento de sus datos personales HELA HOME responderá expresamente a dicha solicitud.

d) ¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?

Correo electrónico o mediante el Perfil del Usuario

e) ¿En qué medios se pueden reproducir los datos personales que, en su caso, solicite?

En la aplicación de APP HELAHOME

f) Para mayor información sobre el procedimiento, ponemos a disposición el correo electrónico: info@helahome.com.mx

¿Cómo puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales?

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que 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. Asimismo, usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud a través del correo electrónico: info@helahome.com.mx o entregando la solicitud directamente en la dirección de HELA HOME.

Con relación al procedimiento y requisitos para la revocación de su consentimiento, le informamos lo siguiente:

a) ¿A través de qué medios pueden acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad este último?

Identificación oficial del titular de los datos personales

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

- El nombre completo del Titular de los datos, su número telefónico, su domicilio, una dirección de correo electrónico u otro medio para notificarle la respuesta a su solicitud.
- Documento oficial y vigente que acredite la identidad del Titular.
- La mención de si la revocación del consentimiento es sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que HELA HOME deje de tratar por completo los datos del Titular o, en su caso, si solicita la revocación sobre tratamientos determinados, para lo cual deberá especificar para que finalidades desea que ya no sean tratados sus datos personales.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

c) ¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?

Si la solicitud no es clara, insuficiente, errónea o incompleta, HELA HOME podrá pedirle que aporte información adicional para atender su petición dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, de no dar respuesta la solicitud se tendrá por no presentada.

El Titular de los datos personales contará con 10 días hábiles para atender el requerimiento de información adicional de HELA HOME contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido, después del cual si el Titular no proporciona la información se le tendrá por no presentada la solicitud. En caso de que el Titular atienda el requerimiento de información, el plazo para que HELA HOME dé respuesta a la solicitud empezará a correr al día siguiente de que el Titular haya atendido el requerimiento.

HELA HOME tendrá un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir de la fecha en que recibió la Solicitud o la información y/o documentación que le haya sido requerida, para comunicarle al Titular si se acepta o no la misma. En caso de que la solicitud sea aceptada, HELA HOME en los siguientes quince días hábiles realizará las modificaciones correspondientes. Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así HELA HOME lo justifique. HELA HOME responderá en tiempo y forma a las Solicitudes que le sean presentadas, cumpliendo en todo momento con lo dispuesto por la Ley.

d) ¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?

Correo electrónico o mediante el Perfil del Usuario

g) Para mayor información sobre el procedimiento, ponemos a disposición el correo electrónico: info@helahome.com.mx

¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le informamos que no divulgamos sus datos toda vez que su perfil es privado y la transferencia de datos sólo sería en los casos previstos previamente en el aviso de privacidad. Asimismo de conformidad con la normatividad aplicable le ofrecemos los siguientes medios para limitar el uso a través de la habilitación de medios por los cuales el titular pueda manifestar su negativa a seguir recibiendo comunicados o promociones por parte de HELA HOME, mismos que se describen a continuación:

- Mediante nuestro correo electrónico: info@helahome.com.mx
- Su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para mayor información sobre este registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con ésta.

El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de Internet

Le informamos que en le informa que, para recabar los datos personales de nuestros visitantes al sitio web que se detallan en el presente documento, no utilizará mecanismos en medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología, que permitan recabar sus datos personales de manera automática y simultánea al tiempo que usted hace contacto con los mismos.

Le recomendamos revisar las políticas de privacidad de su servicio de internet en su dispositivo móvil.

¿Cómo puede conocer los cambios a este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de la APP HELAHOME

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente: Se incluirá un anuncio refiriendo el cambio en la APP HELAHOME por un lapso no menor a 60 días.

Última actualización, 25 de Septiembre de 2019.