

## AVISO DE PRIVACIDAD

**SANTILLANA EDUCACIÓN MÉXICO, S.A. DE C.V. (“Santillana Educación”)**, con domicilio en Avenida Río Mixcoac 274, piso 4, colonia Acacias, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240, en la Ciudad de México, en cumplimiento a las disposiciones aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables (la “**Ley**”), pone a su disposición el presente aviso de privacidad (el “**Aviso de Privacidad**”).

Se consideran como datos personales cualquier información concerniente a una persona física, que la identifique o que pueda ser asociada a una persona identificable (los “**Datos Personales**”). Santillana Educación protege la privacidad y es el responsable del tratamiento de los Datos Personales que proporciona su titular (el “**Titular**”).

Santillana Educación cuenta con los mecanismos tecnológicos, físicos, administrativos y legales para proteger la información y Datos Personales del Titular, además de que aplica las mejores prácticas internacionales en el manejo y administración de los Datos Personales. En todo caso, Santillana Educación administra los Datos Personales del Titular con altos estándares de ética, responsabilidad y profesionalismo.

Santillana Educación no vende, cede o lucra en formar alguna los Datos Personales con terceros, pero si podrá compartir los Datos Personales con sus Partes Relacionadas, como dicho término se define más adelante, y/o a sus prestadores de servicios para los términos establecidos en este Aviso de Privacidad y de acuerdo con la finalidad del tratamiento de los Datos Personales.

La temporalidad del manejo de los datos personales será indefinida, a partir de la fecha en que el Titular los haya proporcionado a Santillana Educación, a través del Sitio Web.

El Aviso de Privacidad está dirigido a cualquier Titular que proporcione sus Datos Personales en virtud de los siguiente: (1) Los usuarios que accedan y/o utilizan la página web localizada en [www.santillana.com.mx](http://www.santillana.com.mx) (en adelante “**Sitio Web**”), para poder hacer uso de los servicios que ofrece Santillana Educación y (2) Cualquier persona que haga uso de las redes sociales administradas por Santillana Educación y otros posibles medios de comunicación, encuestas presenciales en eventos propios o de terceros, así como para información recopilada por cualquier otro medio.

Los Servicios que ofrece Santillana Educación, abarcan servicios, productos y acciones promocionales, ya sean gratuitos o de pago, que consisten en el acceso a diferentes informaciones, contenidos, comunicaciones comerciales, editoriales y corporativas, programas, aplicaciones, tiendas, sitios web, vídeo bajo demanda o similares.

### 1. TIPO DE INFORMACIÓN RECOPIlada

En cumplimiento a la Ley, Santillana Educación podrá recopilar los datos que a continuación se señalan:

a) Datos de identificación: información que permite diferenciar al Titular de otros individuos. Los datos que se pueden solicitar se mencionan de forma enunciativa más no limitativa: nombre, registro

federal de contribuyentes (RFC), identificación oficial, país de nacimiento, ciudad de residencia, edad y cualesquiera otros datos que Santillana Educación recolecte de tiempo en tiempo.

b) Datos de contacto: información que permite mantener comunicación entre Santillana Educación y el Titular. Los datos pueden incluir información sobre domicilio, domicilio fiscal, domicilio para efectos de realizar entregas, correo electrónico, teléfono particular, teléfono de contacto y otros datos de contacto.

c) Datos patrimoniales o financieros: Santillana Educación podrá solicitar datos de la tarjeta de débito o crédito para completar cualquier transacción realizada por el Titular por la adquisición de cualquier producto. Asimismo, Santillana Educación podrá conservar la información de la (s) tarjeta (s) del Titular para el seguimiento de los procesos de pago relacionados con la adquisición de materiales educativos ofrecidos en el Sitio Web.

d) Datos Laborales y/o Académicos: información que permita a Santillana Educación tener conocimiento de los materiales que puedan ser de interés para el Titular, tales como Colegio en el cual laboran como docentes, el cargo que ocupan, Nivel, Grado y Materia que imparten y/o cursan para el caso de los alumnos y/o padres de familia.

d) Registros electrónicos: esta información incluye datos de las compras de materiales educativos ofrecidos en el Sitio Web, dirección IP para acceder al mismo, preferencias del Titular, tipo de navegador, actividad en el Sitio Web, URL, hit, página, archivo, visitante (dirección IP o http cookie), visita, host, navegador (web browser), datos que pudieren usar o requerir herramientas de análisis de hábitos de navegación tales como Google Analytics, entre otros registros.

El Titular se obliga a que los Datos Personales sean verídicos, completos, exactos, así como a tener la propiedad y el derecho para proporcionarlos y hacer uso de ellos. Cualquier dato falso, incompleto, inexacto o que necesite la autorización de un tercero será exclusiva responsabilidad del Titular, por lo que en este acto libera a Santillana Educación de cualquier tipo de responsabilidad que derive por omisión del Titular a lo establecido en el presente párrafo.

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad no se utilizarán datos personales considerados como sensibles

## **2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA**

Los Datos Personales recopilados por Santillana Educación son utilizados, de forma general, para procesar las solicitudes, transacciones, proporcionar servicios, informar sobre nuevos materiales y en general para dar a conocer cualquier información de utilidad al Titular. En todo momento, el uso de los datos personales tendrá relación con el tipo de interacción jurídica que el Titular tiene con Santillana Educación ya sea comercial, civil, mercantil o de cualquier otra naturaleza. Algunos otros usos son:

a) Procesar solicitudes y pagos por compra de materiales educativos ofrecidos en el Sitio Web, así como para evaluar el método de pago, prevenir fraudes y coordinar la entrega del pedido de cualquier producto.

b) Procesar los Datos Personales del Titular para emitir facturas, procesar devoluciones de materiales educativos ofrecidos en el Sitio Web, administrar el historial de las transacciones del Titular, dar seguimiento a aclaraciones e investigaciones y administrar cualquier programa de mercadotecnia de Santillana Educación.

c) Establecer comunicación con el Titular por cualquier motivo que derive de la relación comercial con Santillana Educación, incluyendo aspectos relacionados con la entrega de los pedidos de materiales educativos ofrecidos en el Sitio Web, seguimiento a cualquier aclaración o notificar cualquier modificación sobre los materiales.

d) Facilitar un servicio personalizado para el Titular, adecuando dichos servicios ofrecidos por Santillana Educación a su perfil personal, geográfico, así como a sus preferencias y gustos.

e) Prestar, gestionar, administrar, ampliar y mejorar los servicios y/o contenidos ofrecidos por Santillana Educación, mediante el análisis de la utilización de los servicios por parte del Titular.

f) Diseñar nuevos servicios que puedan resultar de interés para el Titular.

g) Gestionar las incidencias y el mantenimiento de los servicios prestados por Santillana Educación.

h) Para enviar al Titular cualquier tipo de información promocional tales como publicaciones, encuestas, ofertas y recomendaciones por parte de Santillana Educación.

El Titular tiene la facultad, en cualquier momento, para rechazar la recepción de cualquier información por parte de Santillana Educación, sin que lo anterior afecte la relación comercial con Santillana Educación para la adquisición de nuevos materiales.

Santillana Educación recolecta los Datos Personales del Titular cumpliendo, en todo momento, con los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, conforme lo marca la Ley.

En caso de que el Titular no desee que sus datos personales sean tratados para los fines descritos en los párrafos que anteceden, éste podrá enviar en cualquier momento, un escrito en el que deberá manifestar su oposición, en el cual deberá constar la información descrita en el numeral 4. del presente instrumento, y deberá ser enviado a los correos electrónicos [asanchezj@santillana.com](mailto:asanchezj@santillana.com) y/o [jfernandezc@santillana.com](mailto:jfernandezc@santillana.com).

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que Santillana Educación niegue los servicios y productos que solicita o contrata el Titular.

### **3. TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA**

Santillana Educación se reserva la facultad de compartir y/o transferir los Datos Personales a terceros, de conformidad con lo que se establecen a continuación.

a) A terceros: Santillana Educación podrá transmitir sus Datos Personales a terceros que le prestan algún servicio, incluyendo sin limitar, proveedores relacionados con las operaciones de comercio

electrónico que incluyen el procesamiento de pago a través de tarjetas de débito y/o crédito, el envío de producto, envío de correos electrónicos, entre otros. Para tal efecto, Santillana Educación solicitará a sus proveedores que utilice exclusivamente los Datos Personales en la medida que resulten necesarios para la relación comercial entre Santillana Educación y el Titular. En este sentido, sus datos pueden ser transferidos a los siguientes proveedores que se mencionan de forma enunciativa más no limitativa:

(i) Proveedores de servicios de procesamiento de pagos y prevención de fraude. Respecto de las operaciones realizadas con tarjeta de crédito o débito la información que se entregará tendrá los siguientes fines que se mencionan de forma enunciativa más no limitativa: para procesar los pagos de las transacciones con Santillana Educación, para proporcionar a la entidad bancaria correspondiente la información sobre la tarjeta y las particularidades de la operación, para información al emisor de la tarjeta o a la entidad bancaria para identificar riesgos de fraude relacionados con la tarjeta utilizada para las transacciones de los materiales, entre otros.

(ii) Empresas de mensajería y/o logística. Santillana Educación podrá compartir los Datos Personales a las empresas de mensajería y logística con las que Santillana Educación colabora para el proceso de entrega al Titular de los materiales adquiridos, procesos de devoluciones, entre otros.

Asimismo, Santillana Educación solicita a los terceros que mantengan la confidencialidad respecto de los Datos Personales y, una vez que dicha información no sea utilizada, la regresen a Santillana Educación o, en su caso, la eliminen de sus bases de datos.

b) A los accionistas, subsidiarias y/o afiliadas, directivos, consejeros, funcionarios, empleados, asesores y/o representantes de Santillana Educación (las “Partes Relacionadas”) podrán tener acceso a los Datos Personales del Titular para el cumplimiento de los fines del Aviso de Privacidad.

c) Otro uso de los Datos Personales. Santillana Educación podrá usar o divulgar sus Datos Personales, de buena fe, en los casos que establezca la Ley, mencionando sin limitar, en caso de que se le requiera a Santillana Educación cumplir con algún requerimiento de autoridad o algún proceso legal, dar seguimiento a reclamaciones o proteger la integridad de Santillana Educación y sus Partes Relacionadas.

Santillana Educación compartirá con terceros, única y exclusivamente, la información necesaria para la realización de la relación comercial con el Titular, obligándose a mantener la confidencialidad respecto de dicha información y no utilizarla para ningún fin distinto.

Para las transferencias descritas en los párrafos que anteceden, requerimos obtener el consentimiento del Titular. Si el Titular no manifiesta su negativa para dichas transferencias, se entenderá por otorgado el consentimiento de forma tácita en favor de Santillana Educación.

Si por cualquier razón usted no está de acuerdo en la transferencia de sus Datos Personales, podrá ejercer sus derechos ARCO conforme al procedimiento establecido para tal efecto en el presente Aviso de Privacidad.

#### **4. DERECHOS ARCO**

El Titular podrá ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, contactando directamente a Santillana Educación a los correos electrónicos [asanchezj@santillana.com](mailto:asanchezj@santillana.com) y/o [jfernandezc@santillana.com](mailto:jfernandezc@santillana.com).

La solicitud deberá contener la información que se señala a continuación, independientemente de lo establecido en el artículo 29 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

(i) Datos del titular: Nombre Completo, Domicilio Completo, Teléfono y Correo electrónico (donde se le comunicará la respuesta a su solicitud).

(ii) Información del representante legal (en caso de aplicar): Nombre Completo, y en caso de ser representante legal del titular deberá acompañar a su escrito el instrumento público correspondiente en original, o en su caso, carta poder firmada ante dos testigos.

(iii) Derechos ARCO: Indicar el (los) derecho (s) que desea ejercer: Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición. Asimismo, se deberá hacer una descripción de los Datos Personales respecto de los que se busca ejercer el (los) derecho (s) señalados anteriormente y/o cualquier otro comentario que nos ayude a atender mejor su derecho.

(iv) Otra documentación necesaria: La documentación que respalde la solicitud deberá adjuntarse en copia simple, por ejemplo, en la solicitud de rectificación de Datos Personales se deberá relacionar y adjuntar el dato incorrecto, el dato correcto y el documento acreditativo.

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, Santillana Educación podrá requerir al Titular que subsane lo que resulte necesario dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud. En ese supuesto, el Titular contará con 10 (diez) días hábiles, contados a partir del requerimiento de Santillana Educación, para subsanar o rectificar la solicitud correspondiente, de lo contrario, en caso de que no se subsane lo solicitado en dicho plazo, la solicitud se tendrá por no presentada.

Santillana Educación comunicará a Titular la resolución adoptada dentro de un plazo de 20 (veinte) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en que haya recibido la solicitud o a partir de que la fecha en que el Titular haya subsanado el requerimiento realizado por Santillana Educación, según corresponda. La resolución será efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a partir de la fecha de notificación de la resolución que corresponda. La resolución se dará por la misma vía en que nos envió su solicitud.

## **5. REVOCACIÓN Y LIMITACIÓN DEL CONSENTIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El Titular podrá revocar el consentimiento que, en su caso, haya otorgado en favor de Santillana Educación 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, el Titular deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que Santillana Educación no se encuentre en la imposibilidad seguir prestando el servicio o la conclusión de su relación con la misma.

Para revocar su consentimiento deberá enviar la solicitud correspondiente en la cual deberá constar la información descrita en el numeral 4. del presente instrumento, y deberá ser enviado a los correos electrónicos [asanchezj@santillana.com](mailto:asanchezj@santillana.com) y/o [jfernandezc@santillana.com](mailto:jfernandezc@santillana.com), en los cuales se dará seguimiento oportuno a su solicitud indicando el procedimiento que se llevará a cabo.

Asimismo, el Titular podrá limitar el uso y divulgación de su información personal, para lo cual podrá:

- a) Realizar su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (“Profeco”), 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, el Titular podrá consultar el portal de Internet de Profeco, o bien ponerse en contacto directo con ésta.
- b) Solicitarlo de forma directa a Santillana Educación a los correos electrónicos [asanchezj@santillana.com](mailto:asanchezj@santillana.com) y/o [jfernandezc@santillana.com](mailto:jfernandezc@santillana.com).

## **6. TECNOLOGÍAS DE RASTREO**

En el Sitio Web de Santillana Educación se utilizan cookies, web beacons y otras tecnologías a través de las cuales es posible monitorear el comportamiento del Titular como usuario de Internet, para brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en el Sitio Web, así como ofrecerle nuevos materiales y servicios basados en sus preferencias.

Los datos personales que se obtienen de dichas tecnologías de rastreo son los siguientes: horario de navegación, tiempo de navegación en el Sitio Web, secciones consultadas, y páginas de Internet accedidas previas al acceso en el Sitio Web.

Los datos personales que se obtienen del Titular, a través de estas tecnologías podrán ser transferidas conforme a lo establecido en el numeral 3 del presente aviso de privacidad.

Estas tecnologías podrán deshabilitarse siguiendo los siguientes pasos: 1. Acceder al Sitio Web, sección “Configuración de cookies”, 2. Dar click en la opción “Rechazar” a cada una de las finalidades de las cookies correspondientes, o bien dar click en la opción “Rechazar todo”.

Para mayor información sobre el uso de estas tecnologías, puede consultar la opción “Política de cookies” que se encuentra dentro del Sitio Web.

## **7. MODIFICACIONES**

Santillana Educación se reserva el derecho de cambiar el contenido del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En caso de que exista algún cambio en este Aviso de Privacidad, Santillana Educación lo comunicará de la siguiente manera: (a) enviando un correo electrónico a la cuenta

registrada por el Titular en el Sitio Web o por cualquier otro medio presencial y/o electrónico de recolección de datos, (b) publicando una nota visible en cualquier parte del Sitio Web, en este acto el Titular acepta que la notificación de las modificaciones al Aviso de Privacidad surtirán sus efectos desde el momento en que Santillana Educación las publique en el Sitio Web.

Santillana Educación no será responsable si el Titular no recibe la notificación de cambio en el Aviso de Privacidad, por algún problema con los datos de la cuenta de correo electrónico o de transmisión de datos por internet proporcionados por el Titular. El Titular acepta y se obliga a revisar de tiempo en tiempo el contenido de este Aviso de Privacidad en el Sitio Web.

## **7. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

En caso de que se presente una controversia que se derive del presente Aviso de Privacidad, las partes intentarán primero resolverla a través de negociaciones de buena fe, pudiendo ser asistidos por un mediador profesional. Si después de un máximo de 30 (treinta) días hábiles de negociación, las partes no llegaren a un acuerdo, se estará a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, aceptando las partes la intervención que pudiere tener el Instituto Nacional de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.