

1. Antecedentes

Thelsa Mobility Solutions reconoce que es su obligación asegurar de manera apropiada la seguridad de la información y dentro de los sistemas de Thelsa, en su dominio de propiedad y control. Además, la compañía reconoce la responsabilidad de promover y concientizar la seguridad a través de cada uno de nuestros clientes.

Thelsa Mobility Solutions crea, publica y refuerza las políticas y los estándares de orden para lograr y mantener de manera apropiada la protección de la información y los sistemas de procesamiento de información. Por favor tome un momento para revisar nuestra política de privacidad, así como se describe a continuación.

2. Objetivo

N/A

3. Alcance

Están sujetos a esta política todos los empleados de Thelsa Relocation Solutions S.A. de C.V., Thelsa Mobility Solutions S.A. de C.V., SendToMx S.A. de C.V. y The Attic Furniture Solutions S.A. de C.V.

4. Definiciones

N/A

5. Lineamientos

5.1 Información de la Política de Privacidad de Thelsa Mobility Solutions

Todos los datos personales entrantes a Thelsa Mobility Solutions por cualquier motivo no será distribuido, vendido o publicado, nosotros nos comprometemos a darle un trato de manera confidencial a toda la información. Nosotros entendemos que la privacidad es prioridad para con nuestro personal, procesos y servicios que Thelsa Mobility Solutions provee. La información podría ser únicamente proveída a terceros de acuerdo con la provisión de los servicios de Thelsa Mobility Solutions, incluyendo administrativos, comercial y operativo derivados de las actividades de servicios, la información podrá ser tratada confidencialmente y en acuerdo con el marco legal actual sobre el acuerdo de política de privacidad.

5.2 Administración

Se documenta apropiadamente la política de privacidad y ha sido comunicado al personal interno de la compañía. Los empleados activos son notificados por e-mail y/o por escrito sobre esta política, y todos los nuevos empleados conocerán esta política en la inducción de la empresa.

Mediante una gestión adecuada y una aplicación estricta de criterios y controles, haremos lo siguiente:

REVISIÓN No. 06-04/25	MOTIVO DE LA REVISIÓN Transición al nuevo formato de política		
DUEÑO DEL PROCESO Gerente de Sistemas	ELABORÓ Gerente de Sistemas	REVISÓ Director General	AUTORIZÓ Director General

- Observar plenamente las condiciones con respecto a la recopilación justa y el uso de la información.
- Cumplir con nuestras obligaciones legales de especificar los fines para los que se utiliza la información.
- Recopilar y procesar información apropiada, y solo en la medida en que sea necesaria para satisfacer nuestras necesidades operativas o para cumplir con los requisitos legales.

Nos aseguramos de que todos los que procesen información personal comprendan que son contractualmente responsables de seguir una buena práctica de protección de datos alineada con los procedimientos internos y los requisitos legales.

Recopilamos, procesamos y transferimos información personal a través de sistemas de procesamiento de datos computarizados y en papel.

Nos aseguramos de que todo el procesamiento y las transferencias de información personal estén sujetos a garantías de confidencialidad y privacidad razonables.

5.3 Aviso de privacidad

Esta política se difunde a nuestros empleados, proveedores y clientes con el fin de tener un uso adecuado de la información y proporcionar un mejor servicio de calidad. Los clientes serán informados de este aviso de privacidad por el anexo de términos y condiciones dentro de la cotización que nosotros mandemos a nuestros clientes. También puedes encontrar la política de privacidad en nuestro sitio web www.thelsa.com y www.thelsamobility.com en la parte inferior de la página de inicio.

La información se obtiene de la siguiente manera: a través de formularios en línea, encuestas de servicio, llamadas telefónicas, redes sociales y correo electrónico.

Utilizamos la información para proporcionar diferentes servicios que nuestra compañía ofrece y mantener un continuo y directo contacto con nuestros clientes.

5.4 Elección y consentimiento

Al realizar una solicitud de servicio o información a Thelsa Mobility Solutions, ya sea solicitud directa o indirecta de su empresa, usted da su consentimiento explícito con respecto a la recopilación, uso y divulgación de información personal como se describe en esta política. El consentimiento explícito aquí significa que se le presentó claramente una opción para aceptar o no estar de acuerdo con la recopilación, el uso o la divulgación de información personal.

5.5 Qué recolectamos y qué uso se le da a la información

La información recolectada puede estar clasificada de acuerdo al uso previsto:

Identificación del cliente: Nombre, dirección, datos del contacto de casa, oficina, e-mail, etc.

Requisitos de servicio: Volumen a mover, inventario de contenido, origen y destino, así como los datos de carga y entrega.

Requisitos legales: Copia de la identificación oficial, Green card, visas, pasaporte, boletos de transporte, estatus de documentos de migración, póliza de seguros y requisitos de cliente.

Análisis de calidad: Encuestas de satisfacción del cliente, recomendaciones, quejas o comentarios.

5.6 Información recolectada automáticamente en nuestro sitio web

REVISIÓN No. 06-04/25	MOTIVO DE LA REVISIÓN Transición al nuevo formato de política		
DUEÑO DEL PROCESO Gerente de Sistemas	ELABORÓ Gerente de Sistemas	REVISÓ Director General	AUTORIZÓ Director General

Thelsa Mobility Solutions no recolecta ninguna información suya, su ubicación, o cualquier dato personal a través de nuestros sitios web.

Nuestros sitios web pueden recuperar la información únicamente cuando se comparte dentro de nuestros formularios en línea. Por ahora, nuestros sitios web no utilizan "cookies" o cualquier otra herramienta que automáticamente pueda recolectar información sobre el visitante.

5.7 Uso de la información personal, retención y disposición

La información que recolectemos de nuestros clientes podrá ser usada únicamente para fines comerciales, aunque permanecerá a disposición de las autoridades jurídicas, siempre y cuando tengan una orden de registro.

La información personal que usted nos proporciona permitirá cumplir con sus productos u orden de servicio, darle a conocer nuestro nuevos productos o servicios, características o mejoras; manejar/direccionar las preguntas o cuestiones de servicio al cliente; y/o notificarle las nuevas oportunidades de actualización, concursos, promociones o eventos especiales y ofertas. Asimismo, utilizaremos su dirección de e-mail para enviarle mensajes acerca de Thelsa Mobility Solutions y otros anuncios generales.

Mantenemos un seguimiento de las interacciones que tienes con nosotros, incluyendo, pero no limitando su actividad dentro de Thelsa Mobility Solutions. Podemos usar su información personal que usted nos proporciona para enviarle mensajes en respuesta a sus solicitudes para realizar algún tipo de actividad en relación con el uso de cualquier elemento de Thelsa Mobility Solutions. También usaremos su información personal para contactarlo cuando sea necesario.

Retenemos información personal solo durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los propósitos establecidos o según lo exija la ley o las reglamentaciones y, a partir de entonces, desecharemos adecuadamente dicha información.

5.8 Acceso a la información

Puede acceder y actualizar razonablemente su información personal contactando a Thelsa Mobility Solutions.

Esta política proporciona información básica sobre nuestro procesamiento de su información personal y sus derechos de privacidad. Si tiene preguntas adicionales, puede comunicarse con Thelsa Mobility Solutions.

5.9 Revelación de la información a terceros

Al menos que tengamos su consentimiento, excepto cuando lo requiera o permita la ley, Thelsa Mobility Solutions no venderá, compartirá o dará cualquier tipo de información que se colecte o reciba entorno a sus usuarios.

Thelsa Mobility Solutions puede revelar información acerca de sus usuarios a otros si están siendo requeridos para hacerse uso por la ley o en un proceso legal, para responder una demanda o para proteger los derechos de propiedad o seguridad de Thelsa Mobility Solutions, podemos revelar la información a terceros en el caso en que un tercero adquiera Thelsa Mobility Solutions o a sus activos.

5.10 Compartimos su información con terceros

REVISIÓN No. 06-04/25	MOTIVO DE LA REVISIÓN Transición al nuevo formato de política		
DUEÑO DEL PROCESO Gerente de Sistemas	ELABORÓ Gerente de Sistemas	REVISÓ Director General	AUTORIZÓ Director General

Con el fin de proporcionar un servicio de calidad, compartimos su información en diferentes niveles con terceros:

- Mudanzas en origen y destino
- Agentes aduanales
- Aerolíneas y embarcaciones
- Compañías de transporte terrestre
- Cualquier organización que requiera información por asuntos legales

Todos los terceros mencionados anteriormente están informados y comprometidos para lograr los elementos de esta política de privacidad y sus principios; al igual se han tomado todas las medidas éticas y legales para asegurar que nuestra cadena de suministro y terceros conozcan, entiendan y mantengan dicha política.

5.11 Principios de privacidad

Thelsa Mobility Solutions está comprometida en proteger su privacidad y la información personal. Esta política de privacidad de la información detalla el tipo de información personal que recolectamos, como es usada, protegida y eliminada.

En Thelsa Mobility Solutions tomamos en serio el tema de privacidad. Así que, para fijar las bases de esta política, se encuentran los siguientes principios:

1. **Confianza:** Siempre hemos valorado la confianza que nuestros clientes han depositado en nosotros y se han comprometido con la gestión de manera responsable, uso y protección de la información personal de nuestros clientes. Tomaremos las acciones necesarias para asegurar que su información nunca estará disponible a terceros quienes puedan tratarla con intenciones distintas.
2. **Transparencia:** Siempre seremos transparentes con su información que recolectamos, que hacemos con ella, con quien la compartimos y a quien contactar en caso de tener cualquier pregunta. Si tienes algún comentario o preguntas, puedes ponerte en contacto con nosotros y tratar todas las cuestiones en relación a estos temas.
3. **Atención personal:** Si tiene cualquier inquietud o pregunta sobre como utilizamos su información personal, trabajaremos para resolverlo. Sabemos lo importante que es para usted y estaremos encantado de atender cualquier solución para que se sienta seguro.
4. **Prevención:** Tomaremos las medidas para asegurar y proteger su información de ser usada incorrectamente y mantenerla con medidas de seguridad.
5. **En la conformidad con la ley:** Cumplir con la ley y reglamentos que aplican protección y que puedan trabajar con las autoridades correspondientes.

Esta política de privacidad aplica para toda la información que recolectamos, con el fin de proporcionar los servicios de Thelsa Mobility Solutions, vea nuestra información de contacto más abajo para cualquier problema y/o preguntas sobre esta política.

privacy@thelsa.com

Atención a clientes:

Dentro de México:

(81) 82203550

Fuera de México:

+(52) 8182203550

REVISIÓN No.
06-04/25

MOTIVO DE LA REVISIÓN
Transición al nuevo formato de política

DUEÑO DEL PROCESO
Gerente de Sistemas

ELABORÓ
Gerente de Sistemas

REVISÓ
Director General

AUTORIZÓ
Director General

5.12 Seguridad de la privacidad

Protegemos los datos personales contra el acceso no autorizado (tanto físico como lógico) alineado con nuestra política y procedimientos internos de TI. Tomaremos las medidas de seguridad adecuadas contra el acceso no autorizado o la alteración, divulgación o destrucción de datos personales y contra su pérdida o destrucción accidental. Los datos personales solo serán accesibles para el personal autorizado.

En caso de presentarse una posible violación de la seguridad que conduzca a la destrucción, pérdida, alteración o divulgación no autorizada o acceso a datos personales, se notificará a las partes afectadas de acuerdo a nuestras políticas de seguridad de la información y de sistemas.

5.13 Respaldo de la base de datos

Como copia de seguridad de la información generada por los diferentes usuarios, los respaldos se realizan diariamente en el servidor de respaldos del servidor de Windows Server 2012. Este servidor se encuentra ubicado en México. Toda la información está protegida y resguardada por periféricos externos y en la nube.

5.14 Calidad

Mantenemos información personal precisa, completa y relevante como sea razonablemente posible y solo para los fines identificados en esta política.

Recuperamos sus datos personales de los siguientes canales: Formulario de solicitud de Thelsa Mobility Solutions, formularios en línea, intercambio de datos personales de agentes con el fin de proporcionar servicios, encuestas de servicio, llamadas telefónicas, redes sociales y por correo electrónico directo a Thelsa Mobility Solutions.

Tenga en cuenta que hemos compartido la responsabilidad con respecto a la precisión de su información personal. Por favor, háganos saber de cualquier cambio en su información personal.

5.15 Monitoreo y cumplimiento

El departamento de calidad asegura la supervisión de esta política y realiza auditorías internas. Supervisamos el cumplimiento de nuestras políticas y procedimientos de privacidad y tenemos procedimientos para abordar las quejas y disputas relacionadas con la privacidad. Todo el personal de Thelsa Mobility Solutions es consciente de que una violación de las reglas y procedimientos identificados en esta política puede llevar a medidas disciplinarias contra ellos. Si cree que su información personal no se maneja de acuerdo con la ley aplicable, las Regulaciones GDPR o nuestra política de privacidad, puede presentar una queja ante el Departamento Legal Corporativo de Thelsa, que investigará la queja.

En caso de incumplimiento de las Regulaciones GDPR, investigaremos este incumplimiento dentro del plazo aplicable.

Esta política es parte de nuestra estrategia corporativa. Es elaborada por nuestra alta dirección quien tiene un sistema de seguimiento del estado de su aplicación en el tiempo, mediante revisiones periódicas integradas a las auditorías internas de nuestro sistema de gestión, así como cada vez que el entorno de nuestra organización lo demande. Si la política es modificada por

REVISIÓN No.
06-04/25

MOTIVO DE LA REVISIÓN
Transición al nuevo formato de política

DUÑO DEL PROCESO
Gerente de Sistemas

ELABORÓ
Gerente de Sistemas

REVISÓ
Director General

AUTORIZÓ
Director General

cualquier razón todos los involucrados recibirán una notificación de este cambio inmediatamente sea terminada y liberada dicha modificación.

Atte. Dirección General

Política válida a partir de: 8 de abril de 2025

REVISIÓN No.
06-04/25

MOTIVO DE LA REVISIÓN
Transición al nuevo formato de política

DUÑO DEL PROCESO
Gerente de Sistemas

ELABORÓ
Gerente de Sistemas

REVISÓ
Director General

AUTORIZÓ
Director General