

## Aviso de Privacidad

Nuestro compromiso es proteger su privacidad. Esta política describe nuestras prácticas de privacidad, la información personal que recopilamos, cómo la utilizamos y compartimos, así como las opciones y derechos que usted tiene en relación con esta información.

Cuando usted utiliza nuestros SERVICIOS acepta nuestra política de privacidad y el CONTRATO de Términos y Condiciones de SERVICIOS, en virtud de tal circunstancia, usted acepta expresamente el uso y divulgación de su información acorde a los términos establecidos en el presente Aviso de Privacidad.

Esta Política de privacidad se aplica a nuestros Servicios donde quiera que los proporcionemos, y nos apegaremos a las leyes locales en relación con todas las prácticas descritas en esta política. Si existe alguna discrepancia entre esta política y la legislación local, nos ajustaremos a la legislación local para resolver la misma.

Para las finalidades señaladas en el presente Aviso de Privacidad, podemos recabar su información personal o información personal sensible de distintas formas: Información proporcionada por usted, cuando de manera directa nos brinda su información; Información Recopilada por el uso de nuestros servicios, cuando usted visita o cuando utiliza nuestra PLATAFORMA TECNOLÓGICA Información recopilada a través de otras fuentes permitidas por la ley.

### I. Información proporcionada por usted

1. **Información sobre la ubicación.** Recopilamos los datos sobre la ubicación de los Usuarios para permitir los viajes, para la asistencia al cliente, para fines de seguridad y detección de fraudes, y para satisfacer los requerimientos legales. Recopilamos información sobre la ubicación (incluidas las coordenadas GPS y los datos WiFi) en función de la configuración de su Aplicación, los permisos del dispositivo y de si está utilizando la Aplicación como CLIENTE o como OPERADOR (según sea el caso):
2. **CLIENTES:** Recopilamos la ubicación precisa de su dispositivo cuando la Aplicación se ejecuta en primer plano (la Aplicación está abierta y en pantalla) y cuando la Aplicación se ejecuta en segundo plano (la Aplicación está abierta pero no en pantalla) desde el momento en que solicita un viaje hasta que éste finaliza. Los CLIENTES pueden utilizar la Aplicación sin permitir que se recopilen datos de localización precisos de sus dispositivos móviles introduciendo directamente la dirección o las coordenadas de recogida y destino en la Aplicación. Esto puede afectar a la disponibilidad de las funciones de la Aplicación.
3. **OPERADOR:** Recopilamos la ubicación precisa de su dispositivo cuando la Aplicación se ejecuta en primer plano (la Aplicación está abierta y en pantalla) y cuando la Aplicación se ejecuta en segundo plano (la Aplicación está

abierta pero no en pantalla) en el modo de OPERADOR. También podemos recopilar la ubicación precisa durante un tiempo limitado después de salir del modo "OPERADOR" para detectar e investigar los incidentes del viaje.

4. **Información sobre la transacción.** Recopilamos información sobre las transacciones relacionadas con el uso de nuestros Servicios, incluido el tipo de Servicios solicitados o prestados, los detalles del pedido, la información sobre la transacción de pago, la fecha y la hora en que se prestó el servicio, el importe cobrado, la ruta y la distancia recorrida, y el método de pago.
5. **Información de uso.** Recopilamos datos sobre el uso que usted hace de nuestros Servicios. Esto puede incluir datos como las fechas y horas de acceso, las funciones de la Aplicación o las páginas visitadas, las caídas de la Aplicación o del Sitio web y otras actividades del sistema. También podemos recopilar y utilizar sus datos para propósitos de marketing, relacionados con sitios de terceros que haya visitado o servicios que haya utilizado antes de interactuar con nuestros Servicios.
6. **Información sobre las comunicaciones.** Permitimos que los Usuarios se comuniquen entre sí y con nosotros a través de la Aplicación. Para facilitar este servicio, recibimos datos sobre la hora y la fecha de las comunicaciones y el contenido. También podemos utilizar estos datos para los fines de atención al cliente, seguridad y protección, para resolver disputas entre usuarios, para mejorar nuestros Servicios y para realizar análisis (por ejemplo, para medir y mejorar la eficacia de nuestro sitio web).
7. **Información sobre el dispositivo.** Recopilamos información sobre el dispositivo que utiliza para acceder a los Servicios, como el nombre, la marca y el modelo de su dispositivo, el agente de usuario, la dirección IP, el operador de telefonía móvil, el tipo de red, la configuración de la zona horaria, la configuración del idioma, los identificadores de publicidad, el tipo de navegador, el sistema operativo y su versión, los parámetros de la pantalla, el estado de la batería y las aplicaciones instaladas que pueden utilizarse con fines de autenticación. También podemos recabar datos de sensores móviles, como la velocidad, la dirección, la altitud, la aceleración, la desaceleración y otros datos técnicos.
8. **Cookies, análisis y tecnologías de terceros.** Recopilamos información mediante el uso de cookies, píxeles, etiquetas y otras tecnologías de seguimiento similares (en adelante, las "**Cookies**"). Las Cookies son pequeños archivos de texto que los servidores web colocan en su dispositivo. Recopilan información de forma automática, miden y analizan cómo utiliza usted los sitios web y las aplicaciones, e identifican las páginas web y los anuncios en los que hace clic. La información que obtenemos a través de las cookies nos ayuda a mejorar su experiencia en TROOST (por ejemplo, guardando sus preferencias) y nuestros programas de marketing. Nuestros proveedores de servicios y socios comerciales pueden utilizar esta información para mostrar anuncios en sus dispositivos adaptados a sus preferencias y características. Puede eliminar las cookies y gestionar la

configuración de las mismas en los ajustes de su navegador web. Sin embargo, algunas cookies no pueden ser deshabilitadas ya que la funcionalidad de algunas de nuestras características depende de ellas. Para saber más sobre estas tecnologías, consulte nuestra [troost.com.mx](https://troost.com.mx).

## II. Información recopilada por el uso de nuestros servicios u otras fuentes

1. **Servicios de terceros.** Podemos recibir la información sobre los Usuarios de nuestros proveedores de servicios, que incluye proveedores de verificación de antecedentes e identidad, socios de seguros, proveedores de servicios financieros y proveedores de marketing. Si decide utilizar una aplicación de comunicación de terceros (como WhatsApp) o, registrarse utilizando una red social de terceros o un servicio de inicio de sesión (como Facebook), cuando esta funcionalidad esté disponible, podemos recopilar información desde estos servicios. Consulte las políticas de privacidad de los terceros para saber cómo tratan su información.
2. **Autoridades estatales.** Podemos recibir información sobre los Usuarios por parte de las autoridades gubernamentales como parte de una solicitud de aplicación de la ley, durante un proceso judicial o según lo exija o autorice la ley.
3. **Otros Usuarios o terceros.** En ocasiones, los Usuarios u otras personas pueden proporcionarnos información sobre usted, incluso a través del servicio de asistencia al Usuario, o en relación con reclamaciones o disputas. Solo conservaremos y utilizaremos esta información si la hubiéramos podido obtener legalmente de usted. También tomaremos las medidas (si las hubiera) que sean razonables según las circunstancias para hacerle saber que hemos recopilado esta información.

## III. Uso de información

La información recopilada sobre usted es utilizada en términos generales para:

Cuando usted haya dado su consentimiento, nosotros podremos compartir su información, incluidos sus datos personales, tal y como se describen estos en el momento en que haya dado su consentimiento, como cuando usted autoriza que una aplicación o sitio web de terceros acceda a su Cuenta en la app de TROOST o cuando participa en actividades promocionales llevadas a cabo por socios de TROOST o terceros

1. Análisis de información, es decir, llevar a cabo análisis de datos (Big Data), pruebas e investigaciones de tendencias de mercado y de los USUARIOS, para generar un conocimiento que permita mejorar la eficiencia de los procesos de TROOST. Solucionar errores de software y problemas operacionales.
2. Cuando sea permisible de acuerdo con la ley aplicable, podemos usar cierta información personal limitada sobre usted, como su dirección de correo electrónico, para hash y compartirla con plataformas de redes sociales, como

Facebook o Google , para generar clientes potenciales, impulsar el tráfico a nuestros sitios web o de otro modo promocionar nuestros productos y servicios o app de TROOST.

3. Permitir la comunicación entre TROOST y usted o entre usted y su contraparte ya sea el OPERADOR o el CLIENTE, según sea el caso; con el objetivo de permitir la operación del servicio.
4. Así mismo, podemos enviarle Información de Interés tales como: productos, servicios, promociones y noticias de TROOST y/o terceras partes que tengan una directa relación con los SERVICIOS que presta TROOST, en caso de que usted no desee recibir esta información de Interés, en cualquier momento usted podrá cancelar el envío de ésta, solicitándolo de manera expresa enviando un correo a [privacidad@troost.com.mx](mailto:privacidad@troost.com.mx) con el asunto "Cancelar envío de información de interés".
5. **Para promover TROOST y nuestros Servicios, se debe:**
  - enviarle correos electrónicos con contenidos de marketing, mensajes de texto, notificaciones push, comunicaciones dentro de la aplicación y anuncios;
  - proporcionarle experiencias, contenidos y publicidad personalizados en la Aplicación, en nuestro Sitio web y en plataformas de terceros;
  - organizar concursos, eventos y otras promociones.
6. **Cumplimiento de los requerimientos legales.** Podemos utilizar su información personal para el cumplimiento de las leyes, reglamentos, licencias y normas de la industria aplicables y como parte de los procedimientos legales y en respuesta a las solicitudes de aplicación de la ley y según lo autorizado o requerido por la ley.
7. **Toma de decisiones automatizada.** Utilizamos su información personal para tomar decisiones automatizadas relacionadas con el uso que usted haga de nuestros Servicios:
  - conectando a CLIENTES y OPERADORES (u otros tipos de Usuarios, según el caso), basándose en factores como la disponibilidad y la proximidad;
  - determinando las calificaciones de los Usuarios, y desactivando a los usuarios con calificaciones bajas;
  - identificando a los Usuarios que se identifiquen como participantes en actividades fraudulentas, inseguras o perjudiciales;
  - recomendando un precio promedio para el viaje en función de factores como la distancia, la ubicación y el tiempo.

Estas actividades de procesamiento se basan en nuestro interés legítimo en emprender actividades de marketing para ofrecerle productos o servicios que puedan ser de su interés.

TROOST no controla ni supervisa las plataformas de redes sociales con las que podamos compartir su información personal. Por lo tanto, cualquier

pregunta sobre cómo su proveedor de servicios de plataforma de redes sociales procesa su información personal debe dirigirse a dicho proveedor. Tenga en cuenta que puede, en cualquier momento, pedirle a TROOST que deje de procesar sus datos para estos propósitos de marketing directo enviando un correo electrónico a [privacidad@troost.com.mx](mailto:privacidad@troost.com.mx).

#### IV. Intercambio de información

Compartimos la información que recopilamos de usted de la siguiente manera:

1. Con el objetivo de brindarle los SERVICIOS que nos solicita, usted acepta que compartimos cierta información personal o información personal sensible con su contraparte ya sean OPERADORES o CLIENTES, según sea el caso, tales como: Nombre o razón social, dirección, correo electrónico, teléfono, RFC, Información sobre el tipo y valor de la carga o las características o identificación del vehículo con el que se prestará el servicio. Así mismo, usted acepta que TROOST entregue a otros USUARIOS, la información que usted desea transmitirle por medio de la PLATAFORMA TECNOLÓGICA de TROOST, en SERVICIOS tales como el chat electrónico.
2. El intercambio de su información despersonalizada con motivo de financiamiento, fusión, venta de activos, reestructuración o consolidación, o adquisición total o parcial de TROOST.
3. Compartimos la calificación obtenida en los SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA prestados o recibidos, según sea el caso.
4. También podemos compartir su información con subsidiarias o afiliadas de TROOST que realizan el procesamiento de datos en nuestro nombre.
5. En respuesta a una solicitud de la autoridad competente, si tal solicitud consideramos que está debidamente fundamentada.
6. En general podemos compartir con terceros información de forma agregada u/o anónima, de manera que sea razonablemente imposible identificarle.

#### V. Analítica de Publicidad

1. Podemos solicitar que terceras partes, en calidad de encargados, procesen audiencias y analítica para el seguimiento y mantenimiento de estrategias de marketing. Así mismo, para ello estas terceras partes pueden utilizar cookies u otras tecnologías de identificación.

#### VI. Localización de la información

1. Usted acepta que podemos transferir, procesar y almacenar su información en servidores de otros países, para ello tomaremos las medidas apropiadas para resguardar su información acorde con el presente Aviso de Privacidad.

#### VII. Seguridad

1. Para el tratamiento de su información privada sensible utilizamos el uso de un protocolo de conexión segura (SSL) cumpliendo así con los estándares generalmente aceptados en la industria, para proteger su información personal sensible.
2. Sin embargo, pese a nuestros continuos esfuerzos por resguardar su información, ningún método de transmisión, almacenaje o procesamiento de datos es completamente confiable, por lo que no podemos garantizar la seguridad de la información de manera absoluta.

#### VIII. Consulta y Destrucción de su Información

1. 14. Usted tiene derecho en todo momento de solicitar a TROOST, consultar y rectificar la información que tenemos sobre usted.
2. 15. Así mismo, usted tiene el derecho en todo momento de revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de su información personal o información personal sensible, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos y eliminemos su información.
3. 16. Procedimiento- Para tales fines usted debe solicitar, ya sea la consulta o la eliminación de su información personal o información personal sensible enviando un correo electrónico a especificando en el asunto de su correo "Consulta de Información" o "Eliminación de Información" según sea el caso, detallando en el correo lo siguiente:
  4. Datos de identificación suyos o en su caso de su representante legal, mismo que deberá acreditar su personalidad.
  5. La solicitud expresa de consulta o revocación del consentimiento dado, para proceder a la eliminación de su información personal, especificando de manera clara y precisa la información personal o información personal sensible sobre la cual busca ejercer sus derechos, así mismo, dicha solicitud deberá estar firmada y rubricada. Domicilio y correo electrónico para oír y recibir notificaciones de TROOST con motivo de su solicitud.
  6. Copia de identificación oficial vigente suya o en su caso de su representante legal.
  7. A su solicitud se le dará trámite durante los siguientes 30 días hábiles. Por otra parte, usted acepta y reconoce que con motivo de la eliminación de su información es posible que TROOST no pueda seguir prestándole sus servicios, en razón de que para la prestación de tales SERVICIOS se requiere de esta información.

#### IX. Modificaciones

1. Nos reservamos el derecho unilateral a modificar en cualquier momento los términos del presente Aviso de Privacidad. Modificaciones que entrarán en vigor al momento de su publicación en la página de TROOST . Por ello, le sugerimos revisar con frecuencia este documento, en todo caso, si consideramos que los cambios hechos son sustanciales, TROOST se esforzará en notificarle al último correo electrónico que nos haya proporcionado, ello con antelación a que entren en vigor dichos cambios. Por lo que su acceso o uso de la plataforma de TROOST una vez que entren en vigor los cambios, implica una aceptación tácita del nuevo Aviso de Privacidad con base en el cual recopila, procesa y transfiere su información personal y su información personal sensible.

X. Contáctenos:

1. Para mayor información o si usted tiene alguna duda o pregunta sobre este Aviso de Privacidad, comuníquese con nosotros:

*TROOST TECNOLOGIAS Y TRANSPORTES S.A. DE C.V.*

*Domicilio fiscal: Calle VALLE DE PUEBLA Núm. 364, Col. Ciudad del sol, C.P. 76116, Centro, Querétaro.*

Correo electrónico: [privacidad@troost.com.mx](mailto:privacidad@troost.com.mx)

*Última modificación: 26/03/2023*