

# **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL**

## **CLIENTE / USUARIO FINAL**

### **1. RELACIÓN Y ALCANCE**

- Moto Go es una plataforma tecnológica que facilita la conexión entre personas que solicitan servicios de transporte privado y operadores que prestan dichos servicios mediante unidades registradas, incluyendo mototaxis de tres ruedas y vehículos tipo sedán.

### **2. DATOS PERSONALES DEL CLIENTE O USUARIO FINAL**

- Nombre.
- Número telefónico.
- Correo electrónico, cuando se proporcione o se utilice para iniciar sesión.
- Identificadores de cuenta.
- Ubicación necesaria para solicitar, asignar y realizar el servicio.
- Historial de solicitudes y viajes.
- Información relacionada con incidencias, quejas, cancelaciones y pagos cuando sea necesaria para resolver una controversia.
- No se propone solicitar CURP o INE como requisito general para el cliente final.

### **3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO QUE LE APLICAN**

- Crear y administrar cuentas de usuarios.
- Facilitar la solicitud, asignación y realización de servicios de transporte privado.
- Mostrar o compartir la ubicación necesaria para coordinar el servicio.
- Atender quejas, reportes, controversias y reclamaciones.
- Aplicar mecanismos de seguridad, prevención de fraude, abuso y uso indebido de la plataforma.

- Mantener registros necesarios para acreditar operaciones, atender obligaciones legales y resolver controversias.
- Enviar comunicaciones operativas, de seguridad y relacionadas con la cuenta.
- Mejorar el funcionamiento, seguridad y experiencia de la plataforma mediante análisis estadístico y técnico.

#### **4. PAGOS Y PAPEL DE MOTO GO**

- Moto Go no pretende recibir ni custodiar el pago correspondiente al servicio de transporte cuando el pago se realiza directamente entre cliente y chofer-conductor.
- El precio del servicio se calcula conforme al esquema tarifario publicado por la plataforma, pero el pago del servicio de transporte se realiza directamente entre las partes mediante el medio acordado y disponible.
- Las membresías o cargos por incorporación de unidades son conceptos distintos del precio del servicio de transporte.

#### **5. UBICACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN**

- La geolocalización podrá utilizarse para determinar la ubicación aproximada o precisa de un cliente que solicita un servicio, coordinar el punto de recogida y destino y registrar información necesaria para la prestación del servicio.
- La aplicación deberá informar claramente cuándo la ubicación está activa, para qué se utiliza y qué funciones dejan de estar disponibles si el usuario desactiva permisos necesarios.

#### **6. PROCESOS AUTOMATIZADOS Y PERFILAMIENTO**

- Moto Go podrá utilizar procesos automatizados para asignación de servicios, seguridad, prevención de fraude y administración de la plataforma.
- Cualquier decisión automatizada que pueda producir efectos significativos sobre una persona, por ejemplo rechazo automático de una cuenta,

suspensión o veto, deberá contar con lógica documentada y, cuando corresponda, un mecanismo de revisión.

## **7. VETOS, BLOQUEOS Y REGISTROS DE SEGURIDAD**

- Moto Go podrá restringir o cancelar cuentas cuando existan incumplimientos de los términos, riesgos de seguridad, fraude, incumplimiento de pago, conductas que afecten a otros usuarios o incumplimientos relacionados con la prestación del servicio.
- Como mecanismo antifraude, podrá conservar un identificador mínimo necesario para impedir la creación reiterada de cuentas por personas previamente vetadas.
- La base de datos de personas vetadas deberá diseñarse bajo criterios de minimización, acceso restringido, seguridad, finalidad específica y plazos de conservación.

## **8. INTERCAMBIO Y TRANSFERENCIAS**

- Moto Go podrá contratar proveedores tecnológicos que traten datos por su cuenta, por ejemplo servicios de alojamiento, bases de datos, mapas, mensajería, autenticación, analítica, seguridad, notificaciones y soporte.
- Cuando el funcionamiento de la plataforma requiera comunicar información entre usuarios, deberá informarse claramente qué información se comparte y para qué finalidad.

## **9. DERECHOS ARCO Y CONTROL DE LOS DATOS**

- Las personas titulares podrán ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO), conforme a la legislación aplicable.
- También deberá contemplarse un mecanismo para revocar el consentimiento cuando legalmente proceda, sin efectos retroactivos.

## **10. CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS**

- Moto Go conservará los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas, obligaciones legales, relación contractual y atención de responsabilidades.
- Cuando corresponda, los datos serán bloqueados y posteriormente suprimidos de acuerdo con los plazos aplicables.

## **11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

- Moto Go deberá implementar medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso o tratamiento no autorizado.
- Control de acceso por roles.
- Autenticación segura y recuperación de cuentas.
- Cifrado de comunicaciones y, cuando corresponda, de información almacenada.
- Registro y monitoreo de accesos relevantes.
- Respaldos y mecanismos de recuperación.
- Procedimiento para atender incidentes o vulneraciones de seguridad.

## **12. ACTUALIZACIONES DEL AVISO**

- Moto Go podrá actualizar este Aviso de Privacidad cuando cambien sus procesos, servicios, tecnologías o requisitos legales.
- La versión vigente se publicará en el sitio web y dentro de la aplicación, indicando la fecha de última actualización y, cuando corresponda, los cambios relevantes.