

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

## CONTENIDO

<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE Y DOMICILIO ELECTRÓNICO OFICIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>2. GLOSARIO.....</b>	<b>6</b>
2.1 TÉRMINOS GENERALES .....	6
2.2 TIPOS DE DATOS PERSONALES .....	8
2.3 PARTES INVOLUCRADAS .....	8
<b>3. ¿QUÉ DATOS PERSONALES RECABAMOS DE USTED? .....</b>	<b>12</b>
3.1 ¿CÓMO OBTENEMOS SUS DATOS PERSONALES? .....	15
<b>4. TRATAMIENTO DE DATOS CUANDO ACTUAMOS COMO ENCARGADOS .....</b>	<b>16</b>
4.1. CUANDO EL CLIENTE PERSONA MORAL TRANSIERE DATOS DE TERCEROS A "TOKA CUIDARTE" .....	16
4.1.1. Alcance de la actuación de "Toka Cuidarte" como Encargado.....	17
4.1.2. Obligaciones de "Toka Cuidarte" como Encargado.....	17
4.1.3. Obligaciones del Cliente Responsable.....	18
4.2. CUANDO LA MINI APP DE "TOKA CUIDARTE" UTILIZA DATOS DE LOS USUARIOS DE LA SUPER APP.....	18
4.2.1. Cómo se comparten los datos y quién autoriza esa transferencia.....	18
4.2.2. Datos que la Super App puede compartir con la Mini App .....	19
4.2.3. Finalidad del tratamiento por parte de "Toka Cuidarte" .....	19
4.2.4. Alcance de la actuación de "Toka Cuidarte" como Encargado .....	20
4.2.5. Responsabilidades del Cliente o Responsable.....	20
<b>5. ¿RECABAMOS DATOS PERSONALES SENSIBLES? .....</b>	<b>21</b>
<b>6. ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES? .....</b>	<b>22</b>
6.1 FINALIDADES PRIMARIAS .....	22
6.2 FINALIDADES SECUNDARIAS .....	23

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 1 de 40
------------------------	--------------------	-----------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

6.2.1 ¿Desea limitar el uso de sus datos para finalidades secundarias?.....	23
<b>7. ¿CON QUIÉN COMPARTIMOS SU INFORMACIÓN?.....</b>	<b>24</b>
7.1 TRANSMISIÓN SIN CONSENTIMIENTO .....	25
7.2 CLÁUSULA DE ACEPTACIÓN .....	27
<b>8. ¿QUÉ TECNOLOGÍAS DE RASTREO UTILIZAMOS?.....</b>	<b>27</b>
<b>9. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS SOBRE SUS DATOS PERSONALES? .....</b>	<b>29</b>
9.1 ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS ARCO?.....	29
9.2 ¿CÓMO PUEDE EJERCERLOS? .....	30
9.3 ¿CÓMO PUEDE CONTACTAR AL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES?.....	33
9.4 INDEPENDENCIA Y EJERCICIO AUTÓNOMO .....	34
9.5 PERIODO DE BLOQUEO.....	34
9.6 CAUSA DE IMPROCEDENCIA .....	35
9.7 ¿CÓMO PUEDE REVOCAR SU CONSENTIMIENTO? .....	35
<b>10. ¿PUEDE OPONERSE A TRATAMIENTOS DE DATOS AUTOMATIZADOS? .....</b>	<b>36</b>
<b>11. ¿DÓNDE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA? .....</b>	<b>36</b>
<b>12. ¿CÓMO PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL? .....</b>	<b>37</b>
12.1 ¿CÓMO PUEDE LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS?.....	37
12.2 ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SU INFORMACIÓN?.....	38
12.3 ¿ESTE AVISO PUEDE CAMBIAR? .....	38
12.4 ¿CÓMO SE LE INFORMARÁN LOS CAMBIOS? .....	38
12.5 ¿DÓNDE PUEDE PRESENTAR UNA INCONFORMIDAD?.....	39
12.6 AVISO SIMPLIFICADO.....	39

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 2 de 40
------------------------	--------------------	-----------------

<b>TOKA</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

## **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE**

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (“LFPDPPP” o la “Ley”), su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad, así como las demás disposiciones y buenas prácticas aplicables en México, ponemos a disposición de nuestros Clientes, Usuarios y Afiliados la siguiente información.

Nuestro Aviso de Privacidad Integral (el “Aviso”) tiene como propósito principal informar, de manera clara y transparente, cómo protegemos y tratamos sus Datos Personales, sin importar el canal por el cual nos sean proporcionados o recabados, ya sea mediante formularios electrónicos editables, nuestra página web, plataforma digital, aplicación móvil (App) o Mini Apps, establecidas en ecosistemas digitales para tal fin (“Canales digitales”). Los Datos Personales se utilizan exclusivamente para la **contratación, activación y administración de las membresías**, que permiten a los Clientes y Usuarios acceder a los servicios y beneficios disponibles en nuestros “Canales digitales”. Este enfoque multicanal garantiza que todos los Clientes y Usuarios reciban el mismo nivel de protección y transparencia, independientemente de la forma en que interactúen con nuestros servicios.

Asimismo, contamos con la oportunidad de ofrecerle nuestros productos y servicios a través de alianzas estratégicas con terceros, quienes actúan como Prestadores de Servicio bajo estándares definidos de calidad, seguridad y cumplimiento normativo, los cuales son establecidos y supervisados directamente por nuestra organización. Estos Prestadores colaboran para que usted pueda acceder a los servicios contratados mediante nuestras plataformas digitales y canales multicanal, bajo las modalidades de “Membresías” y “Asistencias adicionales”, con la flexibilidad de incorporar en el futuro nuevas modalidades, servicios o beneficios que se ajusten a sus necesidades y preferencias.

Adicionalmente, las membresías y los servicios pueden ser difundidos o promovidos por terceros debidamente vinculados con nuestra organización o con los propios Prestadores de Servicio (en adelante, los “Afiliados”). Estos Afiliados actúan exclusivamente como promotores o canales de acceso, con el propósito de dar a conocer los beneficios, la disponibilidad y las funcionalidades de nuestras plataformas digitales, Mini Apps u otros ecosistemas aliados, así como los servicios mismos, sin que ello implique, en ningún caso, la recolección, administración o tratamiento de datos personales por su parte.

<b>TOKA</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

En todo momento, garantizamos la seguridad, confidencialidad e integridad de su información, así como su uso legítimo, controlado y proporcional, conforme al marco normativo aplicable en materia de protección de datos personales.

El tratamiento de sus Datos Personales comprende la recolección, uso, almacenamiento, transferencia, remisión y protección de la información, asegurando que cada proceso se lleve a cabo bajo los más altos estándares de seguridad y confidencialidad, y en estricto apego a los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad establecidos por la "Ley". Este compromiso se extiende a todos los entornos y canales digitales mediante los cuales se interactúe con nuestros servicios.

Con este "Aviso" buscamos otorgarle certeza jurídica respecto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus Datos Personales, y garantizar la transparencia sobre las finalidades y condiciones bajo las cuales los tratamos.

Para una mejor comprensión, hemos incorporado definiciones precisas de los términos utilizados en este documento, con el fin de facilitar su lectura y reforzar la confianza de nuestros Clientes, Usuarios y Afiliados en la forma en que protegemos y gestionamos su información personal.

Finalmente, a continuación, se detalla la información que, conforme a la "Ley", usted tiene derecho a conocer para ejercer de manera libre, informada y responsable sus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), así como los mecanismos disponibles para su atención y protección.

## **1. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE Y DOMICILIO ELECTRÓNICO OFICIAL**

**CTI CALL, S.A. de C.V.**, en adelante "**Toka Cuidarte**", actúa en calidad de Responsable del tratamiento de los Datos Personales de sus Clientes, Usuarios y Afiliados, y es quien emite y asume la responsabilidad del presente "Aviso", en apego y cumplimiento a lo dispuesto por la "Ley" y demás normativa aplicable en la materia.

"**Toka Cuidarte**" es una empresa mexicana legalmente constituida, Responsable del tratamiento de Datos Personales recabados en el ejercicio de sus actividades comerciales. A través de una plataforma tecnológica integral y un modelo digital multicanal, ofrece a

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

Cientes y Usuarios beneficios, productos y servicios bajo la modalidad de "Membresías" y "Asistencias adicionales", prestados por aliados especializados y promovidos por Afiliados. Esta estructura está orientada a mejorar el bienestar, la eficiencia operativa y la productividad empresarial, permitiendo la incorporación futura de nuevas soluciones bajo estándares de seguridad, calidad y cumplimiento normativo.

El servicio "**Toka Cuidarte**" está especialmente concebido para empresas y su capital humano, ofreciendo beneficios que fortalecen la calidad de vida de los empleados y la productividad corporativa. Su estructura se integra en cuatro grandes gamas de valor: asistencias económicas, servicios especializados, asesorías y descuentos exclusivos, todas conectadas mediante herramientas tecnológicas que permiten ofrecer soluciones reales, seguras y accesibles a las necesidades cotidianas de los mexicanos.

De esta manera, "**Toka Cuidarte**" combina innovación tecnológica, atención personalizada y cumplimiento normativo, brindando servicios y soluciones que impulsan tanto a las empresas como a las personas, bajo un modelo de operación digital, confiable y transparente.

En atención a la naturaleza tecnológica y multicanal de sus servicios, y para garantizar una atención eficiente, trazable y segura, "**Toka Cuidarte**" establece como único domicilio convencional y canal oficial de contacto la dirección de correo electrónico:

**Correo:** [pdp@cticall.mx](mailto:pdp@cticall.mx)

A través de este medio se recibirán y atenderán todas las comunicaciones relacionadas con la materia de protección de datos personales, incluyendo, sin limitarse a, las siguientes:

- Solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición).
- Dudas o quejas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales.
- Solicitudes de revocación del consentimiento.
- Cualquier otra comunicación vinculada con la protección de su información personal.

De igual forma, para fortalecer la accesibilidad y transparencia hacia nuestros Clientes y Usuarios, se pone a disposición el número telefónico:

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 5 de 40
------------------------	--------------------	-----------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

(33) 3208 0390 ext. 7441 exclusivamente para aclarar dudas o brindar acompañamiento sobre el proceso de atención a derechos ARCO y demás aspectos relacionados con la materia de Protección de Datos Personales.

El correo electrónico y número telefónico antes mencionados constituyen, en su conjunto, el domicilio convencional y los únicos canales habilitados por “**Toka Cuidarte**” para la recepción, gestión y atención de cualquier comunicación vinculada con la protección de datos personales.

Por tanto, cualquier comunicación o requerimiento relativo a materias distintas a la protección de datos personales deberá canalizarse a través de los mecanismos y áreas competentes correspondientes, dado que los medios antes señalados no serán aplicables ni surtirán efectos para la atención de asuntos de otra índole legal, comercial o administrativa.

Finalmente, “**Toka Cuidarte**” garantiza que durante el tratamiento de los Datos Personales que usted nos proporcione, se implementarán en todo momento las medidas administrativas, técnicas y físicas necesarias para asegurar el cumplimiento de los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad establecidos por la “Ley”, su Reglamento y los Lineamientos aplicables.

## 2. GLOSARIO

Para efectos de interpretación, alcance y mejor comprensión del presente “Aviso”, se adoptan las siguientes definiciones:

### 2.1 TÉRMINOS GENERALES

- **Aviso de Privacidad o Aviso:** Documento dirigido al Titular de los Datos Personales con el propósito de informarle sobre la recolección, uso y tratamiento de su información. Este Aviso se pone a disposición del Titular de manera física, electrónica o en cualquier otro formato, desde el momento en que se recaban sus datos. Su objetivo es explicar de manera clara y transparente las finalidades para las cuales se utilizarán dichos datos.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 6 de 40
------------------------	--------------------	-----------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales de una persona física identificada o identifiable, estructurado conforme a criterios específicos, sin importar su forma de creación, tipo de soporte, procesamiento, almacenamiento u organización.
- **Bloqueo:** Proceso mediante el cual los Datos Personales son identificados y conservados únicamente para determinar posibles responsabilidades derivadas de su tratamiento, una vez cumplida su finalidad, hasta el término del plazo de prescripción legal o contractual. Durante este periodo, los datos no podrán ser utilizados; al concluirlo, se procederá a su cancelación definitiva en la base de datos correspondiente.
- **Consentimiento:** Manifestación libre, específica e informada de la voluntad del Titular, mediante la cual se autoriza el tratamiento de sus Datos Personales.
- **Derechos ARCO:** Conjunto de derechos que el Titular de los Datos Personales puede ejercer en cualquier momento, incluyendo el Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de sus datos.
- **Días:** Para efectos del presente “Aviso”, se entenderá como días hábiles, a menos que se indique expresamente otra definición.
- **Fuentes de Acceso Público:** Conjunto de bases de datos, sistemas o archivos que, por disposición legal, pueden ser consultados públicamente sin impedimento normativo, pudiendo requerir el pago de una tarifa o contribución. No se consideran fuentes de acceso público aquellas que contengan información obtenida de manera ilícita.
- **Remisión:** Comunicación de Datos Personales realizada exclusivamente entre el Responsable y el Encargado del tratamiento, ya sea dentro o fuera del territorio mexicano, para efectos de la ejecución de las funciones que le han sido encomendadas.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre los Datos Personales, mediante procedimientos manuales o automatizados, incluyendo la obtención, uso, registro, organización, conservación, elaboración, utilización, comunicación, difusión, almacenamiento, posesión, acceso, manejo, aprovechamiento, divulgación, transferencia o disposición de dichos datos.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 7 de 40
------------------------	--------------------	-----------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- **Transferencia:** Acto mediante el cual los Datos Personales son comunicados o enviados a una persona o entidad que no sea el Titular, el Responsable o el Encargado, para su tratamiento conforme a lo previsto en la “Ley” y demás normativa aplicable.

## 2.2 TIPOS DE DATOS PERSONALES

- **Datos Personales:** Información que se refiere a una persona física identificada o identifiable. Se considera que una persona es identifiable cuando su identidad puede determinarse, de manera directa o indirecta, a partir de cualquier información.
- **Datos Personales Sensibles:** Datos personales que afectan la esfera más íntima del Titular o cuya utilización indebida podría generar discriminación o un riesgo grave. Entre estos se incluyen, sin limitarse a: información sobre origen racial o étnico, estado de salud, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencias sexuales.
- **Datos Laborales:** Información relacionada con la actividad profesional, desempeño y condiciones de trabajo de una persona, cuando esta sea relevante para la relación con “Toka Cuidarte” o el uso de sus servicios.
- **Datos Personales de terceros:** Información de personas distintas al Titular que se proporciona a “Toka Cuidarte” en el marco de la prestación de sus servicios, ya sea porque son usuarios del servicio o contactos principales del Titular. Al entregar estos datos, el Titular asegura y garantiza que cuenta con el consentimiento previo de dichas personas para que “Toka Cuidarte” pueda tratarlos conforme a la “Ley” y a lo establecido en este “Aviso”.

## 2.3 PARTES INVOLUCRADAS

- **Titular o Persona Titular:** Toda persona física que, en calidad de representante legal de un cliente persona moral, cliente persona física o Usuario, se encuentra vinculada con la contratación y/o utilización de los servicios de “Toka Cuidarte”. El Titular es la persona respecto de la cual se recaban datos personales, garantizando su protección y el cumplimiento de la “Ley”.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 8 de 40
------------------------	--------------------	-----------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- **Responsable o Sujeto Regulado:** Persona física o moral, de carácter público o privado, que decide sobre el tratamiento de los Datos Personales. En el presente “Aviso”, “**Toka Cuidarte**” es el Responsable frente a sus Clientes, asumiendo la obligación de cumplir con la “Ley”, su Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables.
- **Encargado:** Es la persona física o moral que trata Datos Personales por cuenta del Responsable y conforme a las instrucciones que este le proporciona. Su labor consiste en realizar tareas como almacenar, administrar, usar o resguardar los datos necesarios para la prestación de un servicio, sin decidir por sí mismo los fines ni los medios del tratamiento.

El Encargado no requiere obtener el consentimiento del Titular, ya que esta obligación corresponde únicamente al Responsable, quien determina las finalidades y condiciones bajo las cuales sus datos serán tratados.

En el caso de “**Toka Cuidarte**”, la empresa actúa como Encargado en 2 (dos) supuestos:

- a) Cuando procesa datos de terceros que le son proporcionados por el Cliente para la adecuada prestación de los servicios contratados, y
- b) Cuando presta servicios mediante Mini App's que pueden acceder a datos personales de los Usuarios de la Super App en la que se encuentran alojadas, exclusivamente en los términos y bajo los permisos definidos por dicha Super App.
- **Tercero:** Persona física o moral, distinta del Titular y del Responsable, que puede participar en ciertos flujos de información relacionados con la prestación de los servicios, sin asumir responsabilidad sobre el tratamiento de los Datos Personales.

Para efectos del presente “Aviso”, se entiende que, en la prestación de servicios, el prestador de “**Toka Cuidarte**” puede requerir la intervención de Terceros cuando un Cliente contrata un servicio y su correcta ejecución depende de la participación de dichos Terceros. En estos casos, cualquier compartición o tratamiento de datos personales por parte del Tercero se limita estrictamente a los fines del servicio contratado y se realiza en conformidad con este “Aviso” y la “Ley”, garantizando siempre un uso legal, controlado y seguro de la información.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- **Cliente:** Persona física o moral que, en virtud de un contrato de prestación de servicios o de una relación jurídica equivalente, contrata los servicios ofrecidos por “**Toka Cuidarte**” bajo la modalidad de “Membresías” y, en su caso, los servicios de “Asistencias adicionales”. La contratación podrá formalizarse mediante firma autógrafa del contrato correspondiente o, cuando el canal de contratación lo permita, mediante Firma Autógrafo Digitalizada, entendida como la manifestación de voluntad expresada a través de la aceptación electrónica del servicio (por ejemplo, mediante el “click” de confirmación, la cadena de datos generada y cualquier documento asociado al canal utilizado, como cartas, recibos u otros comprobantes digitales), los cuales, en conjunto, acreditan la voluntad expresa del Cliente.
- **Usuario:** Toda persona física que funge como beneficiario de la utilización directa de los servicios o productos de “**Toka Cuidarte**” a través de las modalidades de “Membresías” o servicios de “Asistencias adicionales”,
- **Prestador de servicios:** Persona física o moral, aliado comercial de “**Toka Cuidarte**”, con la cual se mantiene una relación estratégica para ofrecer, bajo la supervisión y control de “**Toka Cuidarte**”, productos y servicios sujetos a las modalidades de “Membresías” o servicios de “Asistencias adicionales”, pudiendo incorporarse en el futuro nuevas modalidades de prestación.

El Prestador de Servicios actúa como promotor y canal de difusión para dar a conocer la membresía, los beneficios y los servicios, incluyendo la plataforma, Mini Apps u otros ecosistemas digitales aliados.

Asimismo, administra la información que “**Toka Cuidarte**” le proporciona para mantener el registro de usuarios activos/inactivos y garantizar la correcta prestación de los servicios contratados.

Cualquier flujo de datos personales derivado de la prestación de estos servicios se realiza conforme a lo establecido en la Ley, en este Aviso, y bajo los estándares de seguridad, confidencialidad y uso legítimo definidos por “**Toka Cuidarte**” y conforme a lo establecido en el correspondiente contrato entre las partes, asegurando que su participación no comprometa la integridad ni la seguridad de la información personal.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 10 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- **“Membresías” y servicios de “Asistencias adicionales”:** Servicios ofrecidos por **“Toka Cuidarte”** mismos que podrán contratarse a través de la empresa o por medio de su plataforma tecnológica y canales digitales habilitados, conforme lo permita el modelo de operación. Su prestación se realiza principalmente bajo la modalidad de “Membresía”, mediante la cual los Clientes ponen a disposición de su capital humano o en su caso, la persona física directamente, en calidad de Usuarios, el acceso a un conjunto integral de beneficios, soluciones y servicios complementarios orientados al bienestar, la productividad y la mejora de la calidad de vida.

De manera opcional, los Usuarios, en su calidad de beneficiarios de la membresía, podrán incorporar servicios adicionales bajo la modalidad de “Asistencias adicionales”, los cuales les permiten ampliar o personalizar la cobertura de beneficios conforme a sus necesidades particulares, manteniendo en todo momento la relación jurídica y las condiciones establecidas por el Cliente y por **“Toka Cuidarte”**.

Estos servicios comprenden, de manera enunciativa, asistencias económicas, servicios especializados, asesorías y descuentos exclusivos, diseñados para fortalecer el bienestar personal, la calidad de vida y la eficiencia operativa tanto del Cliente como de su capital humano.

En el futuro, los servicios podrán prestarse bajo nuevas modalidades o denominarse de forma distinta, conforme a la evolución del modelo de negocio y de la oferta de servicios. La contratación y uso de estos servicios se rigen por los términos del contrato o relación jurídica aplicable, sus Términos y Condiciones, así como por lo dispuesto en la “Ley” y en el presente “Aviso”.

- **Certificado:** Folio numérico que funciona como identificador único de cada membresía. Este folio se genera al momento en que el Responsable recaba la información del cliente, ya sea persona moral o persona física, incluyendo los datos personales requeridos de los usuarios. El Certificado constituye el instrumento necesario para identificar al Titular como beneficiario y usuario de la membresía y habilitar el uso de los servicios contratados en ella.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

### **3. ¿QUÉ DATOS PERSONALES RECABAMOS DE USTED?**

En “**Toka Cuidarte**” nos preocupamos por proteger y tratar sus datos personales de manera transparente y segura. Los recabamos ya sea directamente o a través de nuestros Canales digitales: sitio web, plataforma, aplicación móvil (App), Mini Apps u otros ecosistemas tecnológicos habilitados, únicamente para permitir la contratación, activación y administración de las membresías. Estas membresías son la llave que permite a Clientes y Usuarios acceder a los servicios y beneficios disponibles en nuestras plataformas digitales.

Durante el proceso de alta y formalización de la relación con los Clientes y Usuarios, “**Toka Cuidarte**” podrá solicitar y conservar copias de documentos que contengan o estén relacionados con Datos Personales, además de la información específica que se detalla más adelante en este Aviso. La recopilación de esta documentación tiene como única finalidad gestionar la membresía y llevar a cabo la relación comercial correspondiente, ya sea con personas físicas o personas morales.

En el caso de personas morales, también podrán recabarse Datos Personales de sus representantes legales y de los Usuarios designados para el uso de los servicios de “**Toka Cuidarte**”.

Todas las copias de documentos obtenidas serán resguardadas con medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas que resulten necesarias y apropiadas para proteger los Datos Personales, evitando su pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, alteración o divulgación indebida.

En términos simples, los Datos Personales y la documentación que recabamos se utilizan exclusivamente para permitirle acceder, activar y aprovechar su membresía. Esto incluye las actividades necesarias para contratarla, validarla, darla de alta y habilitar su uso dentro de nuestros canales digitales.

Cuando la membresía se encuentra activa, los Usuarios (ya sea como parte del capital humano de un Cliente persona moral o como Clientes personas físicas que contratan directamente) pueden acceder a los “Canales Digitales” para explorar y utilizar los productos y servicios ofrecidos por los Prestadores de Servicio aliados, conforme a la cobertura e integraciones que contemple su membresía vigente.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 12 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

Adicionalmente, los Usuarios podrán contratar directamente con los Prestadores de Servicio aquellos servicios que no se encuentren incluidos en su membresía, bajo la modalidad denominada “Servicios Adicionales”.

La contratación de estos servicios se realiza de manera directa entre el Usuario o Cliente y **“Toka Cuidarte”**.

Cada Prestador de Servicio es responsable de proteger la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales que recabe, de establecer sus propios términos y condiciones, y de emitir la documentación que resultara aplicable según el servicio contratado, incluyendo facturas, recibos, contratos, pólizas u otros comprobantes relacionados con la prestación de los servicios contratados.

A continuación, se detallan los datos personales que recabamos, clasificados por tipo de Titular y categoría de datos, siempre con el compromiso de proteger su información conforme a la “Ley” y a los estándares de seguridad de **“Toka Cuidarte”**:

**a) Si Usted es Cliente contratante con carácter de Persona Moral:**

**Documentación:**

- Acta constitutiva. (En formato digital/pdf)
- Comprobante de domicilio. (En formato digital/pdf)
- Constancia de situación fiscal no mayor a 3 meses (En formato digital/pdf)

**b) Del Representante Legal del Cliente Persona Moral:**

**Documentación:**

- ID del representante legal. (En formato digital/pdf)

**Datos de Identificación y de Contacto:**

- Nombre completo,
- Fecha de nacimiento,
- RFC
- Género
- Domicilio
- Correo electrónico
- Número telefónico.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 13 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

**Datos Laborales:**

- Ocupación.

**c) Si usted actúa como Usuario de la Membresía contratada por un Cliente Persona Moral y dicha Membresía le ha sido asignada para su uso, el Cliente Persona Moral podrá transferir a “Toka Cuidarte” los siguientes Datos Personales, exclusivamente para generar y asignar la Membresía que le ha sido otorgada:**

**Datos de Identificación y de Contacto:**

- Nombre completo,
- Fecha de nacimiento,
- Correo electrónico
- Número telefónico,
- Nombre del contacto principal,
- celular del contacto principal.
- **Certificado:** Aunque este dato se produce posteriormente, al momento de la contratación y creación de la membresía, “Toka Cuidarte” lo considerará y tratará como dato personal, en virtud de que, en determinados casos, puede vincularse con el nombre de su portador y beneficiario.

**d) Si Usted es Cliente contratante con carácter de Persona Física:**

**Datos de Identificación y de Contacto:**

- Nombre completo,
- Fecha de nacimiento,
- RFC,
- Género,
- Domicilio,
- Correo electrónico,
- Número telefónico.

**Datos Laborales:**

- Ocupación.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 14 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

En “**Toka Cuidarte**” reafirmamos nuestro compromiso con la protección, confidencialidad e integridad de los Datos Personales que nos confía. Toda la información recabada se utiliza únicamente para los fines legítimos aquí descritos, y no será tratada para propósitos distintos o incompatibles con la relación que usted mantiene con nosotros. Asimismo, implementamos medidas administrativas, técnicas y físicas de seguridad que garantizan que su información permanezca protegida frente a pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, alteración o divulgación indebida.

### 3.1 ¿CÓMO OBTENEMOS SUS DATOS PERSONALES?

“**Toka Cuidarte**” obtiene y trata datos personales a través de distintos medios, de forma lícita, legítima y conforme a lo dispuesto por la “Ley” y demás normativa aplicable.

La recolección de dichos datos se realiza exclusivamente para cumplir con las finalidades descritas en el presente “Aviso”, garantizando en todo momento la confidencialidad, integridad y seguridad de la información.

Los datos personales pueden ser obtenidos mediante las siguientes formas:

- a) Personal:** Cuando Usted proporciona directamente sus datos personales a “**Toka Cuidarte**”, a través de la personalización de formularios electrónicos editables, así como mediante la entrega de información y documentación necesaria para la contratación y gestión de la membresía. En este caso, “**Toka Cuidarte**” somete dichos datos a tratamiento conforme a los alcances del presente “Aviso”, en su carácter de Responsable, y bajo los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.
- b) Directa:** Cuando el Titular proporciona sus datos personales directamente a “Toka Cuidarte” por cualquier medio electrónico, digital, óptico, sonoro, visual o de cualquier otra tecnología. Esto incluye, entre otros, los formularios de registro disponibles en el sitio web, la plataforma digital, la aplicación móvil (App), Mini App’s o cualquier otro ecosistema tecnológico habilitado, así como cuando el Titular se comunica telefónicamente o a través de otros medios de contacto oficiales.
- c) Indirecta:** Cuando los datos personales son obtenidos a través de fuentes de acceso público u otras fuentes permitidas por la “Ley”, tales como directorios, publicaciones

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 15 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

oficiales, boletines institucionales, bases de datos públicas, medios de comunicación impresos o electrónicos, o mediante transferencias legítimas de terceros que hayan recabado previamente dichos datos conforme a sus propios avisos de privacidad y con apego a la normativa aplicable.

En todos los casos, “**Toka Cuidarte**” asegura que la obtención y tratamiento de los datos personales se realiza bajo un enfoque de minimización, limitando su uso únicamente a los fines necesarios para la operación, administración, prestación de servicios y cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales que sustentan su relación con el Titular.

#### **4. TRATAMIENTO DE DATOS CUANDO ACTUAMOS COMO ENCARGADOS**

En determinados casos, “**Toka Cuidarte**” lleva a cabo el tratamiento de Datos Personales en calidad de Encargado, es decir, siguiendo estrictamente las instrucciones de un tercero que funge como Responsable. En estos escenarios, “**Toka Cuidarte**” no define las finalidades del tratamiento ni recaba directamente los datos; únicamente los procesa para permitir la correcta prestación de los servicios contratados.

A continuación, se describen de manera clara y diferenciada los supuestos en los que “**Toka Cuidarte**” actúa como Encargado.

##### **4.1. CUANDO EL CLIENTE PERSONA MORAL TRANSIERE DATOS DE TERCEROS A “TOKA CUIDARTE”**

“**Toka Cuidarte**” actúa como Encargado cuando un **Cliente Persona Moral**, en su carácter de Responsable, le transfiere Datos Personales de terceros vinculados con él para permitir la correcta contratación, activación y operación de las Membresías o de los servicios ofrecidos en los Canales Digitales u otros, de “**Toka Cuidarte**”.

Estos terceros pueden incluir, entre otros:

- **Representantes legales,**
- **Colaboradores (Usuarios designados para el uso de la Membresía),**
- **Cualquier otra persona física** cuya información sea necesaria para los servicios contratados.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 16 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

La recepción y tratamiento de esta información se considera una fuente legítima conforme al artículo 49 de la “Ley”, y su finalidad es:

- Identificar y validar a los usuarios designados,
- Generar y asignar las Membresías,
- Administrar su activación, uso y continuidad,
- Permitir el acceso y operación de los servicios ofrecidos por “Toka Cuidarte”

#### 4.1.1. Alcance de la actuación de “Toka Cuidarte” como Encargado

En estos casos:

- El **Cliente Persona Moral es el Responsable** del tratamiento.
- El **Cliente** es quien informa al Titular,
- Y quien obtiene su consentimiento para que sus datos sean tratados y, en su caso, transferidos a **“Toka Cuidarte”**.

#### “Toka Cuidarte”:

- No solicita datos directamente al Titular,
- No determina las finalidades del tratamiento,
- No utiliza los datos para fines distintos a los instruidos,
- Y únicamente procesa la información dentro del alcance necesario para prestar los servicios.

#### 4.1.2. Obligaciones de “Toka Cuidarte” como Encargado

En su calidad de Encargado, **“Toka Cuidarte”**:

- Trata los datos conforme a las instrucciones del **Cliente Responsable**,
- Observa los principios de licitud, consentimiento, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad,
- Implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas,
- Y protege la información en todo momento contra acceso, uso o divulgación no autorizados.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

#### 4.1.3. Obligaciones del Cliente Responsable

El **Cliente** reconoce y garantiza que:

- Ha informado previa y debidamente al Titular sobre el tratamiento que podrá efectuar **“Toka Cuidarte”**,
- Ha recabado el consentimiento expreso del Titular en los términos de la legislación aplicable,
- Y pondrá a disposición del Titular su Aviso de Privacidad en caso de que requiera modificar las finalidades previamente autorizadas.

Si el Aviso no se entrega de forma directa o personal, el Titular contará con un plazo de **cinco días hábiles** para manifestar su negativa respecto de finalidades distintas a las necesarias para la relación jurídica que origina el tratamiento. Si no la manifiesta, se entenderá otorgado su consentimiento, salvo prueba en contrario.

#### 4.2. CUANDO LA MINI APP DE “TOKA CUIDARTE” UTILIZA DATOS DE LOS USUARIOS DE LA SUPER APP

Cuando **“Toka Cuidarte”** presta sus servicios mediante una Mini App alojada dentro de una Super App, puede recibir ciertos Datos Personales de los usuarios de dicha Super App. En este escenario, **“Toka Cuidarte”** actúa únicamente como Encargado, y la Super App mantiene la calidad de Responsable del tratamiento de los datos que recopila directamente de sus usuarios.

##### 4.2.1. Cómo se comparten los datos y quién autoriza esa transferencia

La transferencia de Datos Personales desde la Super App hacia la Mini App de **“Toka Cuidarte”**:

- Sólo se realiza cuando el usuario otorga previamente su consentimiento en la Super App,
- Depende de los permisos y configuraciones tecnológicas definidas por la Super App, y
- Se lleva a cabo bajo los términos establecidos en el Aviso de Privacidad de la Super App, quien mantiene el control y la responsabilidad sobre dicha información.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

Adicionalmente, cuando el usuario ingresa a la Mini App, ésta:

- Le informa que puede acceder a cierta información de la Super App, y
- Permite que el propio usuario seleccione qué datos decide compartir con “**Toka Cuidarte**”.

De esta forma, el Titular mantiene un control explícito sobre la información que se transfiere.

#### 4.2.2. Datos que la Super App puede compartir con la Mini App

Con base en los permisos otorgados por el usuario dentro de la Super App, ésta podrá compartir con la Mini App de “**Toka Cuidarte**” alguno o varios de los siguientes datos:

- Identificador único del usuario (UserId),
- Nombre o alias visible del usuario,
- Correo electrónico,
- Número de teléfono,
- Nombre completo,
- Fecha de nacimiento.

*Toka Cuidarte no accede a información distinta a la autorizada por el usuario y habilitada por la Super App.*

#### 4.2.3. Finalidad del tratamiento por parte de “Toka Cuidarte”

Los datos compartidos se utilizan exclusivamente para:

- Habilitar el funcionamiento de la Mini App,
- Permitir el acceso a los servicios ofrecidos en ella, y
- Administrar la participación del usuario en las Membresías o servicios correspondientes.

Este tratamiento constituye una fuente legítima de datos, conforme al artículo 49 de la “Ley”.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

#### 4.2.4. Alcance de la actuación de “Toka Cuidarte” como Encargado

En este escenario:

- La Super App es el Responsable del tratamiento y de obtener el consentimiento del Titular.
- **“Toka Cuidarte”** no recaba directamente datos del usuario final.
- **“Toka Cuidarte”** no determina las finalidades del tratamiento.
- **“Toka Cuidarte”** utiliza la información exclusivamente conforme a las instrucciones de la Super App o del **Cliente** Responsable.

**“Toka Cuidarte”** implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas, y actúa conforme a los principios de:

- Licitud,
- Consentimiento,
- Finalidad,
- Lealtad,
- Proporcionalidad, y
- Responsabilidad.

#### 4.2.5. Responsabilidades del Cliente o Responsable

El Responsable (**Super App** o **Cliente Persona Moral**, según corresponda):

- Reconoce y garantiza que ha informado al Titular sobre el tratamiento de sus datos,
- Ha obtenido su consentimiento expreso conforme a ley, y
- Debe comunicar su Aviso de Privacidad antes de cualquier modificación en las finalidades del tratamiento.

Cuando el Aviso no se entregue directamente al Titular, éste contará con **cinco días hábiles** para manifestar su negativa respecto de finalidades secundarias. Si no lo hace, se entenderá otorgado el consentimiento, salvo prueba en contrario.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

## **5. ¿RECABAMOS DATOS PERSONALES SENSIBLES?**

**"Toka Cuidarte"** no recaba de manera sistemática datos personales sensibles. No obstante, en caso de que la naturaleza de la membresía, producto o servicio lo requiera, se podrán solicitar o recibir datos sensibles, siempre previa obtención del consentimiento expreso y por escrito del titular, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la "Ley".

Es importante destacar que cada Prestador de Servicio, dependiendo del servicio que usted contrate directamente con él o que se le preste, podrá requerir información o documentación adicional que sea necesaria para la correcta prestación del servicio. En estos casos, el Prestador es responsable de proteger la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos personales que recabe, de establecer sus propios términos y condiciones, y de emitir la documentación aplicable, incluyendo facturas, recibos, contratos, pólizas u otros comprobantes relacionados con la prestación del servicio. Asimismo, deberá informarle previamente sobre su Aviso de Privacidad.

Se consideran datos personales sensibles aquellos que, de ser tratados de manera indebida, podrían afectar significativamente los derechos fundamentales del titular o poner en riesgo su integridad, privacidad u otros bienes jurídicamente protegidos. Entre ellos, de manera enunciativa más no limitativa, se incluyen:

- Datos de origen racial o étnico.
- Información genética o biométrica.
- Creencias religiosas, filosóficas o morales.
- Opiniones políticas.
- Preferencias sexuales.
- Estado de salud físico o mental.
- Afiliación sindical.

El tratamiento de estos datos requiere siempre un nivel especial de protección, sujeto a la legislación aplicable y al consentimiento expreso del titular, salvo en los casos excepcionales previstos por la "Ley" en su artículo 36.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

## 6. ¿PARA QUÉ UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES?

En “**Toka Cuidarte**” nos comprometemos a tratar sus Datos Personales con transparencia, responsabilidad y altos estándares de seguridad. El tratamiento que realizamos tiene como finalidad principal garantizar la adecuada prestación de nuestros servicios, incluyendo la contratación, activación, administración y uso de sus membresías. Asimismo, buscamos facilitar su acceso a productos y servicios ofrecidos por terceros a través de nuestras plataformas digitales, Mini Apps y demás ecosistemas tecnológicos habilitados, así como cumplir con las obligaciones legales y contractuales que tenemos con usted, con Encargados o con Terceros vinculados a la operación de dichas plataformas. Estas Finalidades Primarias son esenciales para la relación jurídica y operativa que usted mantiene con “**Toka Cuidarte**”.

Adicionalmente, podremos utilizar sus datos para Finalidades Secundarias que, si bien no son indispensables para la relación principal, contribuyen a mejorar nuestros servicios, optimizar su experiencia como Cliente o Usuario, facilitar la comunicación, conocer sus preferencias y hábitos de consumo para fines estadísticos, y ofrecerle información personalizada sobre productos, servicios o beneficios que puedan ser de su interés. Usted tiene la libertad de decidir si autoriza o no el tratamiento de sus datos para estas finalidades adicionales.

### 6.1 FINALIDADES PRIMARIAS

- Proveer los servicios y productos requeridos por usted, incluyendo la contratación, activación, administración y actualización de las membresías, así como el acceso a todos los beneficios y funcionalidades habilitados en los Canales Digitales actuales y futuros.
- Identificarlo y autenticarlo para garantizar la correcta operación de nuestras plataformas digitales y el acceso seguro a los servicios contratados.
- Informar sobre cambios, actualizaciones, mejoras o nuevas modalidades de membresía y servicios, incluyendo aquellas que puedan desarrollarse en el futuro, con el fin de mantenerlo informado y garantizar la continuidad de los beneficios.
- Evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos, así como medir la eficiencia operativa y satisfacción del Cliente o Usuario.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 22 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- Gestionar la facturación, documentación y cualquier requisito administrativo relacionado con la prestación de servicios, incluyendo emisión de facturas, recibos, contratos o pólizas.
- Analizar el uso, preferencias y hábitos de consumo dentro de nuestras plataformas, con el objetivo de mejorar los servicios, optimizar la experiencia del Usuario y desarrollar nuevas funcionalidades o beneficios.
- Cumplir con las obligaciones legales y contractuales derivadas de la relación con usted y con terceros involucrados en la operación de nuestras plataformas digitales y prestación de servicios.

## 6.2 FINALIDADES SECUNDARIAS

- Ofrecerle la posibilidad de acceder a servicios o productos adicionales, gracias a alianzas estratégicas con Prestadores de Servicio aliados y otros terceros, brindándole mayor diversidad de opciones y beneficios personalizados.
- Enviarle promociones, avisos, publicidad, información comercial y de mercadotecnia, ajustadas a sus intereses y preferencias, basadas en el análisis de sus interacciones y uso de los servicios.
- Realizar análisis estadísticos, estudios de tendencias, hábitos de consumo y preferencias, para optimizar la oferta de servicios, productos y beneficios, así como para desarrollar nuevas modalidades de membresía y funcionalidades digitales.
- Implementar mejoras en nuestras plataformas digitales y ecosistemas tecnológicos, garantizando una experiencia más eficiente, personalizada y segura para Clientes y Usuarios.

En caso de que usted no desee que sus datos personales sean tratados para finalidades secundarias, podrá manifestarlo desde este momento o en cualquier momento posterior, siguiendo los mecanismos indicados en la sección correspondiente del presente Aviso.

### 6.2.1 ¿Desea limitar el uso de sus datos para finalidades secundarias?

Usted tiene el derecho de manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales para aquellas finalidades secundarias que no son necesarias para el cumplimiento de la relación jurídica que mantiene con **"Toka Cuidarte"**.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 23 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

Para ejercer esta limitación, puede enviar en cualquier momento una solicitud expresa al Departamento de Datos Personales mediante correo electrónico y número telefónico:

**Correo:** [pdp@cticall.mx](mailto:pdp@cticall.mx)

**Teléfono:** (33) 3208 0390 ext. 7441

En su mensaje deberá indicar:

- Su nombre completo.
- El tipo de relación que mantiene con **"Toka Cuidarte"** (cliente y/o usuario).
- Las finalidades secundarias a las que desea oponerse.

**"Toka Cuidarte"** registrará su decisión en un listado de exclusión interno con la finalidad de asegurar que no reciba información proporcional o comunicaciones no deseadas, sin afectar el cumplimiento de los servicios contratados o los derechos derivados de la relación jurídica.

El rechazo a las finalidades secundarias no afectará la continuidad, calidad del servicio, que le proporciona **"Toka Cuidarte"**. En caso de que no recibamos su negativa dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la obtención de sus datos, se entenderá que da su consentimiento para el uso de sus datos para las finalidades secundarias.

## 7. ¿CON QUIÉN COMPARTIMOS SU INFORMACIÓN?

Para garantizar la correcta operación y utilización de la membresía, **"Toka Cuidarte"** podrá compartir con los Prestadores de Servicios únicamente los datos estrictamente necesarios para identificar y autenticar al Usuario beneficiario, asegurando la funcionalidad de nuestras plataformas digitales y el acceso seguro a los servicios contratados. Dichos datos son: (i) el **Certificado** de la membresía, que funge como identificador único, y (ii) el **nombre completo del Usuario** asignado como beneficiario. Esta información será utilizada exclusivamente para validar la membresía y permitir la prestación del servicio contratado, evitando cualquier uso distinto a los fines autorizados.

En cumplimiento con la "Ley" y específicamente conforme al artículo Vigésimo Sexto, fracción I de los Lineamientos del Aviso de Privacidad, le informamos que podremos transferir los datos personales antes referidos a terceros ubicados dentro del territorio

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

nacional, bajo condiciones de estricta confidencialidad, medidas de seguridad adecuadas y conforme a los siguientes lineamientos:

- Las transferencias se realizarán únicamente cuando sean indispensables para el cumplimiento de las **Finalidades Primarias** y/o **Finalidades Secundarias** establecidas en este Aviso.
- Los terceros receptores se obligan legalmente a asumir las mismas responsabilidades de protección, confidencialidad y seguridad que mantiene **"Toka Cuidarte"**, conforme a lo dispuesto en este Aviso.
- Dichos terceros podrán incluir, de manera enunciativa más no limitativa:
  - a) **Proveedores especializados en servicios de asistencia**, tales como asistencia médica, asistencia en el hogar, asistencia vial, asistencia funeraria y asistencia funeraria para mascotas, que colaboran directamente en la operación, soporte y cumplimiento de los beneficios asociados a la membresía.
  - b) **Autoridades competentes y entidades públicas**, cuando así lo requiera la legislación aplicable, en cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o por mandato judicial.
  - c) **Aliados comerciales estratégicos**, que contribuyen en la oferta, prestación, mejora o ampliación de servicios complementarios o secundarios, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa, optimizar la experiencia del Usuario y verificar el adecuado funcionamiento de los productos o servicios contratados.
  - d) **Empresas proveedoras de servicios tecnológicos, administrativos y de atención al cliente**, contratadas por **"Toka Cuidarte"** para brindar soporte, gestión, mantenimiento, desarrollo de plataformas digitales, así como atención y seguimiento de los productos o servicios ofrecidos.

## 7.1 TRANSMISIÓN SIN CONSENTIMIENTO

**"Toka Cuidarte"** le informa que podrá llevar a cabo la transmisión de datos personales a terceros, tanto nacionales como extranjeros, sin requerir su consentimiento previo, únicamente en los casos expresamente previstos por los artículos **9** y **36** de la "Ley", bajo los siguientes supuestos:

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 25 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

**Supuestos conforme al artículo 9 de la Ley:**

- I. Cuando una disposición jurídica así lo establezca.
- II. Cuando los datos personales figuren en fuentes de acceso público.
- III. Cuando los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación.
- IV. Cuando los datos personales sean requeridos para ejercer un derecho o cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el Titular y el Responsable.
- V. Cuando exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes.
- VI. Cuando los datos personales sean indispensables para efectuar un tratamiento relacionado con atención médica, prevención, diagnóstico, prestación de asistencia sanitaria o gestión de servicios sanitarios, mientras el Titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones aplicables, y siempre que dicho tratamiento sea realizado por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente.
- VII. Cuando exista una orden judicial, resolución o mandato fundado y motivado de autoridad competente.

**Supuestos conforme al artículo 36 de la Ley:**

- I. Cuando la transferencia esté prevista en una Ley o Tratado internacional en el que México sea parte.
- II. Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención, diagnóstico médico, prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o gestión de servicios sanitarios.
- III. Cuando la transferencia se realice a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del Responsable, o a una sociedad matriz o cualquier sociedad del mismo grupo empresarial que opere bajo los mismos procesos y políticas internas.
- IV. Cuando la transferencia sea necesaria por virtud de un contrato celebrado o por celebrarse en interés del Titular, entre el Responsable y un tercero.
- V. Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia.
- VI. Cuando la transferencia sea indispensable para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- VII. Cuando la transferencia sea necesaria para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre el Responsable y el Titular.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 26 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

Si usted desea conocer a qué terceros específicos se han transferido sus datos personales o solicitar que no se efectúen transferencias que no sean necesarias para la relación jurídica, podrá ejercer sus Derecho ARCO a través de los medios señalados en este Aviso en debido cumplimiento con el Vigésimo Sexto, fracción I de los Lineamientos del Aviso de Privacidad.

## 7.2 CLÁUSULA DE ACEPTACIÓN

Conforme al artículo 35, segundo párrafo de la "Ley", "**Toka Cuidarte**" hace de su conocimiento y le brindarle la oportunidad de decidir sobre el uso de sus datos personales. Por ello usted puede hacer manifestación voluntaria si acepta o no que sus datos personales sean transferidos conforme a las finalidades señaladas en este Aviso de Privacidad, a terceros distintos al Responsable o Encargado, cuando dichas transferencias que no se encuentren dentro de los supuestos permitidos por el artículo 36 de la LEY.

Por ello, le solicitamos que indique expresamente su decisión en el apartado correspondiente de aceptación o negativa:

- Sí, acepto** que mis Datos Personales sean transferidos.
- No acepto** que mis Datos Personales sean transferidos.

**Consideración importante:** En caso de que usted no haga manifestación de su decisión de forma expresa, "**Toka Cuidarte**" podrá interpretar que existe un consentimiento tácito únicamente si se acredita que tuvo acceso al presente Aviso de Privacidad y que se la ha informado adecuadamente de sus derechos, conforme al artículo 7 tercer párrafo de la "Ley".

No será necesario su consentimiento para las transferencias previstas en los artículos 9 y 36 de la "Ley", como aquellas que se efectúen para el cumplimiento de obligaciones contractuales, o cuando sean requeridos por autoridad competente, conforme a derecho.

## 8. ¿QUÉ TECNOLOGÍAS DE RASTREO UTILIZAMOS?

"**Toka Cuidarte**" le informa que, en sus medios digitales, incluyendo su sitio web, aplicaciones móviles, plataformas electrónicas y demás herramientas tecnológicas, podrán ser utilizadas tecnologías de rastreo como cookies, píxeles, web beacons y otros

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 27 de 40
------------------------	--------------------	------------------



## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE

Clave: FO-S-NO-CN-13-01

Revisión: 01

Fecha: 21/01/26

Documento controlado

mecanismos similares, con el fin de ofrecerle una experiencia de navegación más eficiente, personalizada y segura.

Estas tecnologías permiten recolectar de forma automática y pasiva ciertos datos técnicos y de comportamiento, tales como:

- Tipo de navegador y sistema operativo utilizado.
- Dirección IP.
- Localización geográfica aproximada.
- Fecha, hora y duración de la visita.
- Secciones o funcionalidades utilizadas.
- Actividad durante la sesión.
- Identificadores únicos del dispositivo, cuando aplique.

La información obtenida se utiliza para las siguientes finalidades:

- Facilitar y optimizar la navegación en nuestros entornos digitales.
- Personalizar los contenidos y funciones con base en sus intereses.
- Realizar análisis estadísticos sobre el uso y desempeño de nuestras plataformas.
- Identificar patrones de uso y preferencias de navegación.
- Medir la efectividad de nuestras comunicaciones electrónicas.

Dichos datos no permiten la identificación directa del titular, salvo que usted proporcione expresamente información personal o que exista una obligación legal que lo justifique.

Usted puede administrar, limitar o desactivar el uso de estas tecnologías desde la configuración de su navegador o dispositivo. No obstante, tenga en cuenta que algunas funcionalidades del sitio o la plataforma pueden verse limitadas como resultado.

Para más información sobre cómo gestionar estas tecnologías, puede consultar los siguientes recursos:

- [Chrome](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Firefox](#)
- [Safari](#)

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

## **9. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS SOBRE SUS DATOS PERSONALES?**

### **9.1 ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS ARCO?**

**"Toka Cuidarte"** le informa que usted conserva, en todo momento, el derecho a ejercer los siguientes derechos en materia de protección de datos personales:

- **Derecho de Acceso:** Conocer qué Datos Personales posee **"Toka Cuidarte"**, para las finalidades con las que son tratados, así como acceder al contenido del Aviso de Privacidad correspondiente.
- **Derecho de Rectificación:** Usted puede solicitar a **"Toka Cuidarte"** la corrección o actualización de los Datos Personales en el caso que estos resulten ser inexactos, se encuentren incompletos o se encuentren desactualizados.
- **Derecho de Cancelación:** Usted puede solicitar la cancelación (eliminación) de sus Datos Personales de nuestros sistemas, bases de datos, o registros de **"Toka Cuidarte"**, cuando usted considere que estos mismos no están siendo utilizados de manera adecuada o ya no desea que sean tratados conforme a la LEY y demás normativa aplicable.
- **Derechos de Oposición:** Usted puede oponerse al tratamiento de sus Datos Personales para fines específicos o por causa legítima.

#### **Asimismo, usted podrá solicitar:**

- Revocación de su consentimiento en el tratamiento de sus datos personales, salvo en el caso en que dicho tratamiento sea necesario para cumplir con obligaciones legales.
- Limitar el uso o divulgación de sus datos personales, especialmente para las finalidades secundarias o de mercadotecnia.
- Estos derechos son reconocidos por la LEY como Derechos ARCO, los cuales están diseñados para que usted como titular pueda proteger y decidir sobre sus datos personales. El ejercicio de cualquiera de estos derechos es independiente uno del otro y no resulta ser un requisito previo ni se condiciona de ninguna manera.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 29 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

## 9.2 ¿CÓMO PUEDE EJECERLOS?

### ¿Qué debe contener su solicitud?

Conforme al artículo 27 de la "Ley", Usted podrá ejercer sus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición) así como revocar su consentimiento, mediante:

- Un escrito libre, o;
- A través de "**Solicitud para ejercer los derechos ARCO**", disponible en nuestro portal web <https://Toka Cuidarte.mx/>

### La solicitud deberá incluir los siguientes elementos:

- Nombre completo del titular, o bien del tutor, representante legal o apoderado, anexando el documento oficial con el que acredite su personalidad.
- Domicilio o medio electrónico donde desea recibir la respuesta.
- Derechos ARCO que desea ejercer (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición).
- Descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que solicita ejercer el derecho.
- En caso de solicitar la rectificación deberá indicar qué datos son incorrectos, las modificaciones solicitadas y anexar la documentación que sustente su petición.
- Para solicitudes de cancelación u oposición, indicar los datos correspondientes y los motivos por los cuales considera que deben proceder.
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos.
- El medio en el que desea recibir la información: copia simple, documento electrónico u otro formato.

### ¿Dónde debe enviar su solicitud?

Usted podrá remitir su solicitud de ejercicio de derechos ARCO o de revocación de consentimiento al siguiente correo electrónico habilitado por "**Toka Cuidarte**":

**Correo:** [pdp@cticall.mx](mailto:pdp@cticall.mx)

Este canal electrónico ha sido habilitado para garantizar un medio accesible, eficaz y seguro para la atención de solicitudes relacionadas con el tratamiento de sus datos personales. Una vez recibida su solicitud, "**Toka Cuidarte**" dará respuesta conforme a los plazos y condiciones establecidos en el procedimiento correspondiente.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 30 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

#### **Acreditación de identidad:**

De conformidad con el artículo 28 de la “Ley”, al tratarse de un derecho personalísimo, deberá acreditar su identidad mediante cualquiera de los siguientes documentos oficiales vigentes:

- Credencial para votar (INE).
- Pasaporte.
- Cédula profesional.
- Cartilla del Servicio Militar.

**Consideración importante:** Conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley y el artículo 104 del Reglamento, cuando la Solicitud tenga por objeto ejercer el Derecho de Rectificación de datos personales, el Titular deberá indicar de manera clara y precisa las modificaciones solicitadas, así como acompañar la documentación que sustente su petición, garantizando con ello la veracidad y legalidad del cambio requerido.

#### **Plazos de respuesta y ejecución:**

1. **“Toka Cuidarte”** conforme al artículo 95 del Reglamento de la “Ley”, le comunicará de acusada su solicitud en un plazo de **1 (un) día hábil** (dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la Solicitud) y dará trámite.

Conforme al artículo 96 del Reglamento de la “Ley”, si la solicitud resulta insuficiente, contiene errores o no incluye la documentación necesaria para acreditar la identidad del Titular, **“Toka Cuidarte”** podrá requerir información adicional **una sola vez**, dentro de los **5 (cinco) días hábiles** siguientes a la recepción. El Titular contará con **10 (diez) días hábiles** para atender dicho requerimiento; de no hacerlo, la solicitud se tendrá por **no presentada**.

En caso de que el Titular atienda el requerimiento, el plazo para dar respuesta comenzará a correr **al día siguiente** de su cumplimiento. Si no se requiere documentación adicional, la identidad se considerará acreditada con los documentos presentados desde la solicitud inicial.

<b>TOKA</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

2. En términos del artículo 31 de la "Ley", "**Toka Cuidarte**" comunicará la resolución procedente o negativa en un plazo máximo de **20 (veinte) días hábiles**, contados a partir de la fecha de recepción de su solicitud.

Conforme al artículo 31, segundo párrafo de la "Ley", y al artículo 97, Fracción I, del Reglamento, en caso de que "**Toka Cuidarte**" determine necesario ampliar el plazo para responder a la solicitud de ejercicio de derechos ARCO, dicho plazo podrá **ampliarse una sola vez por un periodo igual (20 días hábiles)**, siempre que las circunstancias lo justifiquen. Esta ampliación deberá notificarse dentro del plazo original, contado a partir del día en que se recibió la solicitud.

3. De igual forma, Usted y conforme a lo establecido en el primer párrafo del artículo 40 de la LEY, podrá presentar una queja ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno o Transparencia para el Pueblo en caso de que considere insatisfactoria la respuesta recibida respecto al ejercicio de sus derechos ARCO o situación distinta relacionada con su solicitud. Para ello, contará con un plazo de **15 (quince) días hábiles** contados a partir de la fecha en "**Toka Cuidarte**" le comunique dicha respuesta.
4. Si "**Toka Cuidarte**" resuelve que su solicitud es procedente, se hará efectiva dentro de los **15 (quince) días** siguientes a la fecha en que se le comunicó la resolución.

Tratándose de solicitudes de acceso a sus Datos Personales, "**Toka Cuidarte**" procederá a su entrega, previa acreditación de su identidad o la de su representante legal; procediendo a la expedición de copias simples o documentos electrónicos. Usted deberá cubrir únicamente los gastos justificados de envío y el costo de reproducción en copias y otros formatos.

Conforme al artículo 31, segundo párrafo de la "Ley", y al artículo 97, Fracción II, del Reglamento, en caso de que "**Toka Cuidarte**" determine necesario ampliar el plazo para hacer efectiva la respuesta, dicho plazo podrá **ampliarse una sola vez por un periodo igual (15 días hábiles)**, siempre que las circunstancias lo justifiquen. Esta ampliación deberá notificarse dentro del plazo original, contado a partir del día en que se recibió la solicitud.

5. Cuando "**Toka Cuidarte**" resuelva negar a Usted el acceso a sus Datos Personales o el ejercicio de los demás Derechos ARCO, deberá informarle el motivo de la negativa

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 32 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

dentro en un plazo máximo de **20 (veinte) días hábiles** contados desde la fecha en que recibió su solicitud, acompañando las pruebas que crea pertinentes.

#### **Respuesta por parte de “Toka Cuidarte”:**

En todos los casos, “Toka Cuidarte” deberá dar respuesta a las solicitudes de derechos ARCO que reciba, con independencia de que figuren o no datos personales del titular en sus bases de datos, de conformidad con los plazos anteriormente establecidos.

#### **Entrega de información:**

En caso de solicitudes de acceso, **“Toka Cuidarte”** entregará los datos previa acreditación de su identidad, mediante copias simples, archivos electrónicos u otro medio señalado en su solicitud. Usted únicamente cubrirá los gastos de envío y, en su caso, los costos de reproducción.

#### **Negativa y causas justificadas:**

Si su solicitud resulta improcedente o negada, **“Toka Cuidarte”** le informará el motivo de la negativa dentro del mismo plazo de **20 (veinte) días hábiles**, anexando las pruebas que sustenten la decisión, conforme al artículo 33 y artículo 100 de la “Ley”.

#### **Costos:**

El trámite para ejercer sus derechos ARCO es gratuito. No obstante, si su solicitud implica la reproducción de documentos físicos o el envío de información, usted deberá cubrir únicamente los gastos justificados de reproducción y mensajería.

### **9.3 ¿CÓMO PUEDE CONTACTAR AL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES?**

Conforma al artículo 29 de la “Ley”, para todo lo relacionado con la protección de sus datos personales, usted puede contactar al Departamento de Datos Personales de **“Toka Cuidarte”**, adscrito a la Dirección de Normatividad, a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [pdp@cticall.mx](mailto:pdp@cticall.mx)
- Teléfono: (33) 3208 0390 ext. 7441.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 33 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- Formato oficial de “**Toka Cuidarte**” disponible: Puede utilizar el formulario “**Solicitud para ejercer los derechos ARCO**”, disponible en nuestro portal web [www.TokaCuidarte.mx](http://www.TokaCuidarte.mx)

#### 9.4 INDEPENDENCIA Y EJERCICIO AUTÓNOMO

Cada uno de estos derechos puede ejercerse de forma independiente. No es obligatorio ejercer uno para acceder al otro, ni están condicionados entre sí.

#### 9.5 PERIODO DE BLOQUEO

Conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la “Ley” y los artículos 105 a 108 del Reglamento, cuando usted solicite el ejercicio de su derecho ARCO de Cancelación de datos personales, éstos permanecerán en nuestros sistemas durante el tiempo necesario para que se extingan las acciones derivadas de la relación jurídica que dio origen a su tratamiento. Este lapso se conoce como “**periodo de bloqueo**”.

Durante dicho periodo, los datos se conservarán exclusivamente para atender responsabilidades legales derivadas de su tratamiento y no podrán ser utilizados para finalidades distintas. Una vez concluido el periodo de bloqueo y eliminados los datos de nuestros sistemas, “**Toka Cuidarte**” le notificará oportunamente la cancelación definitiva.

Adicionalmente, conforme al artículo 25 de la **Ley**, le informamos los casos en los que “**Toka Cuidarte**” no estará obligado a cancelar sus datos personales:

- Cuando se refieran a partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento.
- Cuando deban ser tratados por disposición legal.
- Cuando su cancelación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, investigaciones o persecución de delitos, o la actualización de sanciones administrativas.
- Cuando sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular.
- Cuando sean indispensables para realizar una acción en función del interés público.
- Cuando sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 34 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

VII. Cuando sean objeto de tratamiento para la prevención, diagnóstico médico o gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a deber de secreto.

#### 9.6 CAUSA DE IMPROCEDENCIA

**"Toka Cuidarte"** le informa que, conforme al artículo 33 de la "Ley", el ejercicio de los derechos ARCO puede ser considerado improcedente y, por lo tanto, negado, en los siguientes casos:

- I. Cuando el Titular o su representante legal no acrediten debidamente su identidad o personalidad.
- II. Cuando los datos personales no se encuentren en posesión de **"Toka Cuidarte"**.
- III. Cuando la atención de la solicitud pueda lesionar derechos de un tercero.
- IV. Cuando exista un impedimento legal o resolución de autoridad competente que restrinja el acceso, rectificación, cancelación u oposición de los datos personales.
- V. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

La negativa podrá ser parcial cuando alguno de los requerimientos descritos en la solicitud no se ubique en las causas antes señaladas; en tal caso, **"Toka Cuidarte"** efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición que resulte procedente.

En todos los casos, **"Toka Cuidarte"** informará el motivo de su decisión y comunicará la respuesta al Titular o, en su caso, a su representante legal, dentro de los plazos establecidos, por el mismo medio en que se presentó la solicitud, acompañando, cuando corresponda, las pruebas que sustenten la negativa

#### 9.7 ¿CÓMO PUEDE REVOCAR SU CONSENTIMIENTO?

Conforme al artículo 7, último párrafo de la "Ley" y artículo 21 del Reglamento, Usted podrá revocar, en cualquier momento, el consentimiento que haya otorgado previamente a **"Toka Cuidarte"** para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista una disposición legal o contractual que lo impida.

Para ello, deberá seguir el procedimiento descrito en la sección "¿Cómo puede ejercer sus Derechos ARCO?", enviando su solicitud al Departamento de Datos Personales al correo electrónico:

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 35 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

**Correo:** [pdp@cticall.mx](mailto:pdp@cticall.mx)

Al recibir su solicitud, “**Toka Cuidarte**” evaluará si es procedente, y de ser así, adoptará las medidas necesarias para cesar el tratamiento de sus datos, sin afectar el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales previamente adquiridos.

**Consideración Importante:** La revocación del consentimiento para el tratamiento de sus datos personales puede implicar que “**Toka Cuidarte**” se vea imposibilitada para continuar prestando ciertos servicios o cumplir con obligaciones derivadas de la relación jurídica existente. Esto se debe a que algunos tratamientos son indispensables para la operación, administración y ejecución de los beneficios asociados a la membresía.

En caso de que la revocación afecte la prestación de servicios contratados, “**Toka Cuidarte**” le informará oportunamente sobre las consecuencias específicas, incluyendo la posible suspensión, limitación o terminación de dichos servicios, a fin de que usted pueda tomar una decisión informada.

Asimismo, le recordamos que la revocación no tendrá efectos retroactivos y no aplicará respecto de tratamientos realizados con anterioridad, conforme a lo previsto por la “Ley”.

## **10. ¿PUEDE OPONERSE A TRATAMIENTOS DE DATOS AUTOMATIZADOS?**

Usted también tiene derecho a oponerse al tratamiento automatizado de sus datos que afecte significativamente sus derechos o intereses, conforme a la legislación aplicable.

## **11. ¿DÓNDE PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA?**

Si usted considera que sus derechos han sido vulnerados por alguna conducta de “**Toka Cuidarte**” o presume una violación a las disposiciones legales en materia de Protección de Datos Personales, podrá presentar una queja o reclamación directamente ante nuestro Departamento de Datos Personales, a través de:

- Correo electrónico: [pdp@cticall.mx](mailto:pdp@cticall.mx)
- Teléfono: (33) 3208 0390 ext. 7441.

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

De igual forma, Usted y con forme a lo establecido en el primer párrafo del artículo 40 de la “Ley”, podrá presentar una queja ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno o Transparencia para el Pueblo en caso de que considere insatisfactoria la respuesta recibida respecto al ejercicio de sus Derechos ARCO, vulneración de sus datos o situación distinta relacionada en materia de Protección de Datos Personales.

## **12. ¿CÓMO PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL?**

### **Medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas:**

“Toka Cuidarte” le informa que ha implementado medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso y tratamiento no autorizados.

Estas medidas están diseñadas conforme a los principios establecidos por la “Ley” y su Reglamento, y en ningún caso inferiores a las que “Toka Cuidarte” utiliza para proteger su propia información.

### **Notificación de vulneración de seguridad:**

En caso de presentarse una vulneración que ponga en riesgo la seguridad de sus datos personales que pueda afectar de manera significativa su confidencialidad, integridad y disponibilidad, “Toka Cuidarte” le notificará de manera inmediata a través de medios físicos, electrónicos, sonoros o verbales, a fin de que usted pueda ejercer sus derechos ARCO y adoptar las medidas necesarias para proteger sus datos personales y su integridad.

### **12.1 ¿CÓMO PUEDE LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS?**

Además del ejercicio de sus Derechos ARCO, usted puede registrar sus datos en los siguientes padrones públicos, diseñados para limitar el uso y divulgación de su información con fines publicitarios o mercadotécnicos.

Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) propiedad y en uso de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) accesible mediante: <https://repep.profeco.gob.mx>

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 37 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

## 12.2 ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SU INFORMACIÓN?

**"Toka Cuidarte"** le informa que, en cumplimiento de la relación contractual establecida con usted, sus datos personales serán conservados durante el tiempo que dicha relación jurídica permanezca vigente y, posteriormente, únicamente por el periodo de 5 años necesario para cumplir con las obligaciones legales aplicables.

Este plazo podrá ampliarse en caso de que así lo exija la normativa vigente o cuando exista una solicitud válida de supresión conforme a derecho. No obstante, si la información se encuentra vinculada a un procedimiento judicial, administrativo o de cualquier otra índole, el periodo de conservación se suspenderá hasta la resolución definitiva del mismo.

Durante este período, **"Toka Cuidarte"** aplicará estrictas medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información, en apego a nuestras políticas internas de conservación, reserva y confidencialidad.

Asimismo, como parte del proceso de alta, mantenimiento o conclusión de la relación jurídica, **"Toka Cuidarte"** podrá solicitarle y conservar copias de documentación que contenga o esté relacionado con sus datos personales. Dicha documentación será resguardada bajo los mismos estándares de seguridad antes mencionados.

## 12.3 ¿ESTE AVISO PUEDE CAMBIAR?

**"Toka Cuidarte"** se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar en cualquier momento el presente Aviso, ya sea como resultado de:

- Cambios legislativos o regulatorios;
- Otras disposiciones emitidas por autoridades competentes;
- Modificaciones internas en políticas, procesos o estructura organizacional;
- Cambios en las finalidades del tratamiento o en el tipo de datos personales recabados.

## 12.4 ¿CÓMO SE LE INFORMARÁN LOS CAMBIOS?

En caso de que se realicen modificaciones sustanciales, se le informará mediante cualquiera de los siguientes medios:

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 38 de 40
------------------------	--------------------	------------------

<b>TOKA®</b>	<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE</b>		
Clave: FO-S-NO-CN-13-01	Revisión: 01	Fecha: 21/01/26	Documento controlado

- A través del sitio web oficial de “**Toka Cuidarte**”: [www.TokaCuidarte.mx](http://www.TokaCuidarte.mx)
- A través de plataforma digital, aplicación móvil (App) o Mini Apps, establecidas en ecosistemas digitales (“Canales digitales”).
- Vía correo electrónico, telefónica, medios escritos o electrónicos;
- Medios impresos u ópticos que la tecnología permita, ahora o en el futuro.

“**Toka Cuidarte**” no será responsable si usted no recibe la notificación correspondiente por fallas en su cuenta de correo, en su proveedor de servicio de internet, o por cualquier otra causa no imputable a nuestra organización.

Por ello, le sugerimos revisar periódicamente el contenido de este Aviso de Privacidad o escribirnos al correo: [pdp@cticall.mx](mailto:pdp@cticall.mx).

#### 12.5 ¿DÓNDE PUEDE PRESENTAR UNA INCONFORMIDAD?

Si usted considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, podrá presentar su queja ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno o Transparencia para el Pueblo, “**Toka Cuidarte**” le sugiere visitar los sitios oficiales:

Más información en:

- <https://transparencia.gob.mx>
- <https://www.gob.mx/buengobierno>

#### 12.6 AVISO SIMPLIFICADO

Conforme a lo dispuesto en el artículo 16, fracción II de la “Ley”, el artículo 25 del Reglamento, y en cumplimiento del **Principio de Información** previsto en los Lineamientos del Aviso de Privacidad, “**Toka Cuidarte**” podrá poner a disposición de los Titulares un **Aviso de Privacidad Simplificado**, como parte de sus medios de difusión y modalidades de presentación del presente Aviso.

Este Aviso Simplificado tiene como finalidad proporcionar, de manera breve, clara y accesible, la información esencial sobre el tratamiento de datos personales, especialmente en los puntos de recolección directa, tales como formularios, plataformas

Clasificación: Privada	Medio: Electrónico	Página: 39 de 40
------------------------	--------------------	------------------



## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y USUARIOS DE TOKA CUIDARTE

Clave: FO-S-NO-CN-13-01

Revisión: 01

Fecha: 21/01/26

Documento controlado

digitales, aplicaciones móviles o cualquier otro medio físico o electrónico donde se recaben datos por primera vez.

En cumplimiento con lo establecido en el artículo Trigésimo Cuarto de los **Lineamientos del Aviso de Privacidad**, el Aviso Simplificado incluirá:

- La identidad del Responsable.
- Las finalidades primarias y secundarias del tratamiento.
- Los mecanismos para acceder al Aviso de Privacidad Integral, indicando su ubicación o referencia que garantice su disponibilidad.

Este Aviso se pondrá a disposición de los Titulares a través de medios electrónicos (como enlaces directos en sitios web, plataformas móviles o correos electrónicos), impresos (en puntos de atención al cliente) o cualquier otro mecanismo idóneo conforme a la naturaleza del servicio, asegurando la transparencia y el cumplimiento normativo aplicable.

Fecha de última actualización: 21/01/2026