

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL CLIENTES

La Ceiba DCM, S.A. de C.V.

Con fundamento en los artículos 15, 16 y demás aplicables de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (la "Ley") y su reglamento, hacemos de su conocimiento que La Ceiba DCM, S.A. de C.V. En adelante ("La Ceiba DCM") con domicilio en Carretera Federal Chetumal-Puerto Juárez km 298, LCDCM-15, Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo, C.P. 77724, mismo que está destinado para oír y recibir notificaciones, es el responsable del uso y protección datos personales, y al respecto le informa lo siguiente:

De conformidad con lo previsto en la Ley, los términos que se utilicen en el presente Aviso de Privacidad tendrán la definición que a los mismos le asigna esta, con excepción expresa de aquellos que aquí se definan. Este Aviso especifica el tipo de datos que La Ceiba DCM recolecta; los fines para los cuales lleva a cabo el tratamiento de estos, así como los derechos con que cuenta el titular al respecto.

I. PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Ceiba DCM recaba sus datos personales para los efectos mencionados en el presente Aviso de Privacidad. En este contexto, hacemos de su conocimiento que sus datos personales serán tratados y resguardados con base en los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad consagrados en la Ley.

II. FINALIDADES PRIMARIAS

Recabamos sus datos personales, mismos que son tratados de forma estrictamente confidencial y con las medidas de seguridad, físicas y digitales, necesarias para garantizar su protección. Los datos personales que recabaremos de usted serán utilizados para las siguientes finalidades, que son necesarias para llevar a cabo y mantener la relación jurídica entre el responsable y el titular, para así poder brindarle el servicio que solicita: servicio de venta de bienes inmuebles, para la creación, actualización, y conservación de un expediente de identificación, para expedir la factura que corresponda a su compra, mantener comunicación a fin brindar un mejor servicio y dar cumplimiento a leyes federales y locales.

III. FINALIDADES SECUNDARIAS

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

Para fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial; notificarle sobre nuevos servicios o productos que tengan relación con los ya contratados, con los que se considere puedan ser de su interés o bien, comunicarle cambios en los mismos o bien sobre productos o servicios con los cuales La Ceiba DCM mantenga una relación como socio comercial; realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de estos.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, usted puede manifestar su negativa a través del ejercicio de su derecho de Oposición (xi) un escrito libre dirigido a nuestra área de cumplimiento, o bien (ii) mediante escrito libre firmado por su titular o representante con facultades enviado por correo electrónico a la siguiente cumplimiento@ciudadmayakoba.com

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades accesorias no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

IV. DATOS PERSONALES OBJETO DEL TRATAMIENTO

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

Datos de identificación: nombre, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), número de identificación vigente. El RFC será utilizado única y exclusivamente para la emisión de facturas solicitadas por compras o pago de servicios realizadas a La Ceiba DCM.

Datos de calidad migratoria (de ser necesario).

Datos de contacto: domicilio, teléfono fijo, móvil, correo electrónico.

Datos patrimoniales: datos sobre los montos contratados, pagos efectuados y datos bancarios.

De igual forma, al momento de ingresar a nuestras instalaciones se videograbará su imagen, lo anterior con la finalidad de protección, seguridad y prevención del delito, las cuales tendrán una duración de almacenamiento de 60 días, una vez transcurrido el plazo anterior, se suprimirán sus imágenes de nuestros servidores/nube.

V. DATOS SENSIBLES

La Ceiba DCM en ningún caso y en ninguna circunstancia almacena información de datos personales sensibles como origen racial o étnico, estado de salud actual, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas o preferencia sexual.

VI. VERACIDAD DE LOS DATOS PROPORCIONADOS POR EL USUARIO

Usted como usuario o cliente, garantiza que los datos personales proporcionados La Ceiba DCM son verdaderos y se hace responsable de comunicar a esta en cualquier tiempo, de cualquier modificación sustancial en los mismos. Se entenderá por modificación sustancial, cualquier cambio o alteración en los datos personales que no permita el correcto contacto, ubicación y posterior identificación del usuario.

VII. ENCARGADO DE LOS DATOS PERSONALES

Usted podrá comunicarse al área responsable del manejo y la administración de los datos personales mediante el correo electrónico cumplimiento@ciudadmayakoba.com o directamente en la dirección establecida en el presente Aviso de Privacidad. La persona encargada del tratamiento de sus datos personales.

VIII. TRANSFERENCIAS DE DATOS

Sus datos personales pueden ser transferidos y tratados dentro y fuera del país con personas o entidades distintas de La Ceiba DCM para los siguientes fines: Para la creación, actualización, y conservación de un expediente de identificación y el cumplimiento de leyes federales y locales. Destinatario de los Datos Personales: CDMK servicios, S.A. de C.V., MKB Real Estate, S.A. de C.V., Operadora Lakahn, S.A de C.V., Controladora Turística Simba, S.A. de C.V. y sociedades controladoras, subsidiarias, filiales o afiliadas bajo el control común del responsable, sociedades o casas matriz, cualquier sociedad del mismo grupo del responsable que opere bajo los mismos procesos y políticas internas o autoridades relacionadas para la gestión de su servicio.

De la misma forma hacemos de su conocimiento que sus datos personales serán transferidos en los siguientes casos:

- a) Para llevar a cabo tramites y gestiones de créditos hipotecarios ante instituciones de banca múltiple del sector financiero.
- b) Para llevar a cabo tramites frente a Notario Público, ya que al contratar alguno de nuestros servicios para adquirir bienes inmuebles, es necesario que llevemos a cabo trámites ante Notario Público, en este sentido, transferiremos sus datos personales a las notarías pertinentes.
- c) La Ceiba DCM, podrá transferir sus datos personales con entidades distintas con las cuales mantenga una relación de socio comercial con el fin de realizar lo indicado por los fines secundarios declarados en este Aviso de Privacidad, con el cual tengamos un convenio.

La Ceiba DCM, se compromete a cumplir y respetar los principios legales de protección de datos personales cuando estos se transfieran, ya sea a personas físicas o morales, con la finalidad de poder ofrecerle nuestros productos y servicios.

La Ceiba DCM, se asegurará a través de la firma de convenios y/o adopción de otros documentos vinculantes, que dichos terceros mantengan medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas adecuadas para resguardar sus datos personales, así como dichos terceros únicamente utilicen sus datos personales para las finalidades por las cuales fueron contratados y de conformidad con el presente aviso de privacidad.

La Ceiba DCM, genera su propia base de datos personales generada en línea y de manera presencial por sus empleados ante sus respectivos clientes, el manejo de la información contenida en estas bases de datos tendrá una temporalidad de cinco años, después los datos serán tratados para su cancelación conforme a la Ley.

En caso de que decida hacerlo en el futuro se comunicará a los titulares a través de sus datos de contacto o en su sitio web que transferirá sus datos personales a terceros socios comerciales, por lo que nuevamente le será requerido su previo consentimiento para llevar a cabo este tipo de transferencias.

Nos comprometemos a no transferir sus datos personales a terceros sin su consentimiento, y únicamente podrá transferir sus datos personales sin su previo consentimiento únicamente cuando se encuentre bajo las excepciones previstas en el artículo 9.

IX. MEDIOS DE OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para las finalidades señaladas en el presente Aviso de Privacidad podemos recabar sus datos personales de distintas formas: directamente del titular, a través de agentes o promotores, cuando visite o utilice nuestro sitio web, por teléfono, por correo electrónico, por redes sociales, por aplicaciones de mensajería instantánea, mediante diversos medios electrónicos, de manera directa en las oficinas y puntos de venta, otras fuentes públicas permitidas por la Ley.

X. MEDIOS PARA PROTEGER EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

La Ceiba DCM, implementará las medidas de seguridad, técnicas, administrativas y físicas necesarias para proteger sus datos personales y evitar su daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado dentro de este aviso de privacidad.

Asegurando que únicamente el personal autorizado, que ha cumplido y observado los requisitos de confidencialidad, podrá participar en el tratamiento de sus datos personales. El personal autorizado tiene prohibido permitir el acceso de personas no autorizadas y utilizar sus datos personales para fines distintos a los establecidos en el presente Aviso de Privacidad. La obligación de

confidencialidad de las personas que participan en el tratamiento de sus datos personales subsiste aun después de terminada la relación con La Ceiba DCM.

XI. DERECHOS ARCO Y/O REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Hacemos de su conocimiento que en cualquier momento usted tiene derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición sobre el tratamiento de sus datos personales (derechos ARCO). Usted podrá hacer ejercicio de sus derechos ARCO, así como revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales.

Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Para que usted pueda ejercer sus derechos ARCO y/o Revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales puede hacerlo mediante escrito libre firmado por su titular o representante con facultades enviado por correo electrónico a la siguiente dirección: cumplimiento@ciudadmayakoba.com

La solicitud debe contener y acompañar lo siguiente:

1. El nombre del titular de los datos personales.
2. Número telefónico y correo electrónico.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados
4. Identificación del solicitante o documento con facultades necesarias para ejercer el derecho en nombre de un tercero.
5. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
6. En el caso de solicitudes de Rectificación de datos personales, el titular deberá indicar además de lo señalado en los numerales 1,2,3 y 4, las modificaciones a realizarse.

A partir de la recepción, La Ceiba DCM, tendrá un plazo de 20 días hábiles para responder a su solicitud, sin embargo, dicho plazo podrá ser ampliado por un periodo de tiempo igual, lo que le será notificado por el medio que usted nos haya indicado para tales efectos, señalando las razones de dicha ampliación, de conformidad con el artículo 31 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, misma que si se dictamina como procedente se hará efectiva en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la respuesta que reciba.

En caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea para atenderla, o bien, no esté acompañada de los documentos a los que se hace referencia, o no indique claramente las modificaciones a realizarse, el responsable podrá requerir del titular, por una vez y dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la solicitud, que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a su solicitud. El titular contará con diez días para cumplir con el requerimiento, contados a partir de que reciba la solicitud. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo, tras el cual La Ceiba DCM procederá a la supresión de los datos correspondientes. Una vez cancelados los datos personales correspondientes, La Ceiba DCM, avisará a su titular. Realizado lo anterior, La Ceiba DCM, podrá conservar los datos personales exclusivamente para efectos de las responsabilidades derivadas del tratamiento a que se refiere el presente Aviso de Privacidad.

La Ceiba DCM, no estará obligado a cancelar los datos personales cuando se trate de los supuestos establecidos en el artículo vigésimo quinto de la Ley. Asimismo, cuando la información recabada en los datos personales deje de ser necesaria para el cumplimiento de las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad y en las disposiciones jurídicas aplicables, sus datos personales serán cancelados de la base de datos de La Ceiba DCM.

La Ceiba DCM, conservará los datos personales de los usuarios únicamente durante el tiempo necesario para la realización de las finalidades para las que fueron recogidos, mientras no revoque los consentimientos otorgados. En este sentido, se conservan los datos personales durante el tiempo que, en cada caso, se considere necesario para poder justificar y/o rendir cuentas respecto de la gestión, lo que puede ir vinculado a plazos legales de prescripción, o a la posibilidad de recibir requerimientos de autoridades competentes.

La Ceiba DCM, se encuentra legitimado para tratar sus datos personales debido a que usted ha otorgado su consentimiento para los fines específicos, solicitados para poder proveerle nuestros servicios. Respecto de la reserva de servicios, pago y facturación, el tratamiento se encuentra legitimado por la reservación de servicios y la solicitud de facturación de consumos.

El tratamiento de los datos con el fin de enviarle correos electrónicos sobre servicios, eventos y noticias relacionadas con nuestra actividad profesional se fundamenta en el interés legítimo de La Ceiba DCM, para llevar a cabo dichos tratamientos de acuerdo con la normativa vigente. De igual manera, se podrá utilizar la información del usuario para el cumplimiento de las diferentes obligaciones legales de La Ceiba DCM.

XII. REVOCACIÓN Y/O LIMITACIÓN EN EL USO Y/O DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES

Además del ejercicio de los derechos ARCO y la Revocación del consentimiento, es posible limitar el uso y divulgación de la información personal mediante los siguientes mecanismos:

La inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP), que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), o en el Registro Público de Usuarios (REUS) de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

El registro en el listado de exclusión de La Ceiba DCM, a fin de que sus datos personales no sean tratados para fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial por parte del responsable. Para lo que podrá solicitar su inscripción al área de cumplimiento.

Es importante informarle que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que existe la posibilidad de que al momento de su solicitud subsista alguna obligación legal o relación jurídica, la cual requiera que continuemos tratando sus datos personales.

XIII. AUTOMATIZACIÓN DEL USO DE DATOS

Los datos personales serán objeto de tratamiento automatizado de conformidad con las políticas de La Ceiba DCM y esta pondrá a disposición de los usuarios o clientes para que estos puedan acceder a este aviso sobre la política de privacidad o a cualquier otra información importante. No obstante, lo anterior, y salvo que se indique lo contrario, las respuestas sobre algunos de los datos personales requeridos son voluntarias, sin que la falta de contestación de éstas implique un menoscabo en la calidad de los productos o servicios que se ofrezcan.

La recolección y tratamiento automatizado de los datos personales, tiene como objetivo el mantenimiento de la relación contractual en su caso establecida en los términos y condiciones que el usuario acepte de forma expresa al momento de realizar cualquier transacción que involucre algún producto o la prestación de algún servicio por parte de La Ceiba DCM.

La Ceiba DCM, cuenta con los máximos niveles de seguridad de protección de los datos personales que la legislación vigente requiere y procura adaptarse a las necesidades y requerimientos tanto legales como tecnológicos.

XIV. USO DE TECNOLOGÍAS DE RASTREO EN EL PORTAL DE INTERNET (COOKIES, WEB BEACONS)

Por este medio le informamos que en la siguiente dirección www.ciudadmayakoba.com se hace uso de cookies, web beacons o tecnologías similares mediante las cuales se obtienen datos personales.

Nuestro sitio web puede contener, para su conveniencia, enlaces a otros sitios web. La Ceiba DCM no ha revisado los Avisos de Privacidad de dichos sitios web, por lo que no garantiza ni se hace responsable del contenido en tales sitios. Lo invitamos a que lea cuidadosamente el Aviso de Privacidad de cada uno de los sitios que visita en Internet.

XV. CAMBIOS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad, de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad, mediante su publicación en nuestra página de internet www.ciudadmayakoba.com.

XVI. CONSENTIMIENTO

Como titular, otorgo mi consentimiento para que mis datos personales sean tratados conforme a lo señalado en el presente Aviso de Privacidad. El presente Aviso de Privacidad se rige por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás ordenamientos legales y aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

Versión 3.1

Última actualización: 13/10/2025.

Nombre y firma del titular