

El presente Aviso de Privacidad complementa al [Aviso de Privacidad de clientes comerciales, proveedores y socios comerciales](#) disponible en www.shell.com/privacy.html y en su ubicación en <https://www.shell.com.mx/privacidad/b2b-notice.html>. ("Lineamientos de Privacidad"), así como las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (la "Ley") y sus Reglamentos (los "Reglamentos").

1. ¿Qué incluye este Aviso de Privacidad?

El Aviso de Privacidad proporciona información sobre los datos personales que son recopilados y tratados en relación con los servicios prestados por el negocio de Shell Fleet Solutions incluyendo la Tarjeta de Combustible de Shell ('**SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES**'), así como sus visitas a los sitios de Internet de Shell en relación con Shell Fleet Solutions Services. Para toda la demás interacción con una empresa o empresas dentro del grupo de sociedades de Shell ('Shell'), sírvase consultar el aviso de privacidad correspondiente en www.shell.com/privacy.html y del sitio de Internet Shell en su ubicación.

2. Fuente de datos

Si usted no ha proporcionado sus datos personales directamente a Shell, Shell ha obtenido sus datos personales a través de su empresa de trabajo o mediante la contratación de los servicios por parte de su compañía arrendadora o de gestión de flotilla.

3. ¿Qué datos personales tratamos sobre usted?

Además de los datos personales que se establecen en el aviso de privacidad correspondiente mencionado anteriormente y dependiendo de los servicios exactos que usted y su empresa utilicen, Shell Solutions México, S.A. de C.V., podrá tratar con alguno o todos los siguientes tipos de datos:

- Datos de identificación;
- Datos de contacto;
- Datos de autenticación;
- Datos laborales;
- Datos de operación;
- Datos de ubicación;
- Datos patrimoniales; e
- Imágenes de CCTV.

4. ¿Quién es responsable de cualquier dato personal recopilado?

Shell Fleet Solutions: Shell Solutions México, S.A. de C.V. ("SSM"), ubicada en Av. de las Palmas 340, 1er piso, Colonia Lomas de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Ciudad de México y empresas afiliadas dentro del grupo de empresas Shell.

SSM será responsable de recopilar los datos correspondientes y podrá utilizar a un proveedor de servicios autorizado como procesador de datos que podrá ubicarse en México o no.

5. ¿Con qué objeto tratamos sus datos personales?

Así como con los fines que se establecen en el aviso de privacidad correspondiente mencionado anteriormente, los Datos Personales proporcionados por un cliente para solicitar el uso de **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES** y/o recopilados mediante el uso de los **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES**, se tratarán para fines de:

- tramitar la solicitud;
- identificarla y comunicarnos con usted;
- gestionar su perfil y cuenta personal como usuario de **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES** para que usted pueda utilizar nuestros servicios;
- establecer una identidad de tarjetahabiente si lo solicita su empresa de trabajo o contratación;
- concluir las verificaciones de crédito en relación con personas clave por cliente tales como consejeros de empresa. Nosotros no verificamos el crédito de cada tarjetahabiente individual;
- prestar servicios de la **Tarjeta de Combustible Shell** para adquirir combustible en estaciones de servicio participantes y para cumplir con las obligaciones que surjan de la relación contractual;
- operar la(s) cuenta(s) y facilitar el acceso a y uso de los servicios en línea en relación con **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES**;
- evaluar y/o revisar el estatus de la tarjeta y/o el registro de compra de la **Tarjeta de Combustible Shell** de manera continua;
- registro de otros servicios relacionados y diferentes formas de pago (por ej., pagos móviles mediante la Aplicación Shell);
- supervisar la información de volumen y gasto;
- prevención de fraude, auditorías, investigaciones, resolución de controversias o litigio y la defensa de reclamaciones;
- investigación estadística, histórica o científica.
- conducir y analizar estudios de mercado y estrategias de comercialización;
- ofrecer promociones y concursos;
- analizar su participación en programas de lealtad, promociones y encuestas;
- cumplir con las obligaciones fiscales inherentes a la operación de **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES**;
- identificar y (si es posible) evitar el lavado de dinero y el fraude; así como entregar informes obligatorios a las autoridades; y
- por motivos de salud y seguridad, en particular, para proteger al personal y activos de Shell y a sus clientes y para proteger a nuestros clientes en el uso de productos con requerimientos de manejo especial, por ej., hidrógeno;

6. Información adicional para usuarios de servicios telemáticos

Si su vehículo está equipado con un dispositivo telemático emitido por SSM, SSM también puede recopilar información sobre:

- la ubicación de su vehículo que puede utilizarse para calcular, por ej., la velocidad del vehículo, la ruta tomada;
- si el vehículo se detiene;
- la aceleración, desaceleración (frenado) y viraje de su vehículo;
- si se está utilizando el cinturón de seguridad;
- información del motor de su vehículo (por ej., velocidad del motor), sistema eléctrico (por ej., voltaje de la batería) y sistema de prevención (por ej., la luz de advertencia del motor encendida);
- reabastecimiento de combustible o recarga del vehículo.

SSM podrá utilizar estos datos en combinación con otros datos que tengamos sobre usted, por ej., operaciones de la tarjeta de combustible, proporcionar el análisis solicitado por su empresa de trabajo o contratación para entender mejor el estilo de manejo, la seguridad, el rendimiento del vehículo y la información de rutas.

7. Comunicación y Comercialización

Usted podrá recibir ofertas en nombre del cliente comercial correspondiente. Usted o el representante autorizado de la empresa siempre tendrán la oportunidad de utilizar la función de cancelación de suscripción mediante los diferentes canales digitales que utilizamos para interactuar con usted. Para mayor información sírvase consultar el [Aviso de privacidad: Clientes corporativos, Proveedores y Socios comerciales](#) mencionado con anterioridad.

8. Verificaciones de crédito

Al tramitar una solicitud y durante la vigencia de cualquier contrato de **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES** podremos evaluar la solvencia crediticia de la empresa/negocio solicitante, así como la de aquella(s) persona(s) clave relacionada(s) con ese negocio, por ej., los consejeros de la empresa. Con este fin, utilizamos agencias de verificación de crédito terceras autorizadas quienes utilizarán la calificación de crédito u otros procesos automatizados de toma de decisiones; y los registros que posean las agencias de referencia de crédito. Si tiene alguna duda, sírvase consultar la sección de Detalles de Contacto a continuación.

9. ¿Con quién compartimos sus datos personales?

Podremos transferir sus datos personales a terceros nacionales o extranjeros:

- la empresa (es decir, el cliente de **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES**) que ordenó **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES** en su nombre;
- las empresas que pertenezcan al mismo grupo corporativo de SSM;
- los participantes involucrados en la prestación de **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES**, tales como los minoristas, prestadores de servicios de peaje autorizados y/u cualquier otra empresa a la que se le permita suministrar productos y/o servicios a los usuarios de **SHELL FLEET SOLUTIONS SERVICES**;
- agencias de referencia crediticia, de investigación y/o de prevención de fraudes, así como árbitros, garantes u otras personas que proporcionen referencias o seguridad en relación con las obligaciones de su negocio;
- socios terceros del cliente, en el caso de que su empresa haya elegido trabajar con un tercero proveedor de servicios (por ej., compañías de gestión de flotillas, compañías arrendadoras), con el objeto de permitirle al tercero que preste los servicios que usted requiere (por ej., información de gestión, facturación consolidada);
- en el caso de una solicitud debidamente fundamentada de una autoridad competente.

10. ¿Cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

SSM solamente conservará sus datos personales mientras sea necesario para cumplir con los requerimientos comerciales, legales o fiscales:

- Datos personales contenidos en facturas, archivos de operaciones, correspondencia con clientes y solicitudes para emitir nuevas tarjetas de combustible, 10 (diez) años;
- Contratos (que contengan detalles de contacto), por la duración del contrato más 20 (veinte) años;
- Otros datos del contacto y datos del tarjetahabiente, duración del contrato más 4 (cuatro) años;
- Datos telemáticos, 3 (tres) años.

En todos los casos se podrá conservar la información por: (a) un período de tiempo más largo cuando exista una razón legal o reglamentaria para hacerlo (en cuyo caso se borrará una vez que ya no se requiera para la razón legal o reglamentaria); o (b) un período más corto cuando la persona objeto al tratamiento de sus datos personales y ya no haya un fin comercial legítimo para conservarla.

11. Consentimiento

Consideraremos que usted ha consentido tácitamente a los términos de este Aviso de Privacidad desde el momento en que usted haya recibido la **Tarjeta de Combustible Shell** que le fue asignada, hasta el momento en que usted la devuelva. Al firmar en el espacio correspondiente al reverso de la **Tarjeta de Combustible Shell** usted habrá otorgado su expreso consentimiento a la misma, y dicho consentimiento permanecerá vigente hasta el momento en que usted exprese su negativa para el tratamiento o hasta que usted ejerza posteriormente su derecho de oposición o la autoridad para imponer la limitación de dicho tratamiento. Las transferencias de sus datos personales establecidas en la Sección 9 (nueve) del presente Aviso de Privacidad podrán llevarse a cabo hasta el momento en que usted ejerza su derecho de oposición al respecto o limite la finalidad del tratamiento de sus datos; en el entendimiento, sin embargo, de que cualquier limitación de esa índole no será aplicable si cualquier transferencia de esa índole se requiere para los fines considerados necesarios en este documento.

12. Negativa al tratamiento de sus datos personales, limitación al tratamiento y revocación de consentimiento

La Ley le reconoce el derecho para expresar su negativa al tratamiento de sus datos personales; por consiguiente, usted podrá omitir proporcionarle dichos datos a SSM con respecto a los cuales usted desee ejercer dicho derecho. Sin embargo, esto podría resultar en la incapacidad o el impedimento de SSM para emitir la **Tarjeta de Combustible Shell** que hubiera sido solicitada para usted, o en la incapacidad o impedimento de SSM para brindarle sus servicios y permitirle usar la **Tarjeta de Combustible Shell** en la compra de combustible.

Adicionalmente mediante el ejercicio de su derecho de oposición y/o su derecho de cancelación, usted podrá revocar su consentimiento para que tratemos sus datos personales, como se establece en las secciones a continuación.

Usted también podrá imponer limitaciones sobre el tratamiento de sus datos personales en relación con los fines mencionados anteriormente en este Aviso de Privacidad, solicitando que se le incluya en la lista de exclusión correspondiente enviando un correo electrónico a: contactanosarcomx@shell.com.

13. Medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (en lo sucesivo, los "Derechos ARCO").

En cualquier momento, usted podrá tener acceso a sus datos personales; rectificarlos en caso de que dejen de ser exactos, completos, pertinentes, correctos o estén desactualizados; cancelarlos si considera que dejaron de ser necesarios para los fines establecidos en este Aviso de Privacidad, u oponerse al tratamiento de sus datos personales para fines específicos que no sean necesarios para su relación jurídica con SSM. Para el ejercicio de los Derechos ARCO, deberá dirigir su solicitud respectiva mediante el formato correspondiente, que podrá descargar aquí y entregarlo personalmente en el domicilio de SSM, en días hábiles dentro de un horario de 8:00 AM a 5:00 PM, a la atención del Funcionario de Privacidad; o mediante correo electrónico enviado a la siguiente dirección: contactanosarcomx@shell.com.

Cualquier solicitud para ejercer los Derechos ARCO deberá ser elaborada mediante el formulario disponible por este medio y contener y estar acompañada de lo siguiente: (i) señalamiento expreso de ser una "Solicitud ARCO", o en su caso, una "Revocación del Consentimiento"; (ii) el nombre completo del Titular y el medio por el cual SSM podrá comunicarle al Titular la respuesta a su solicitud; (iii) una descripción clara y precisa de los Datos materia de la solicitud del Titular con respecto a los cuales el Titular desea ejercer alguno de los derechos antes mencionados; y (iv) cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos.

Las solicitudes de rectificación deberán adjuntar los documentos comprobatorios que justifiquen su procedencia y sean relevantes para su trámite, así como establecer con precisión la modificación que debe efectuarse.

Una vez recibida su solicitud, se le enviará un acuse de recibo con el número de folio y la fecha de recepción que correspondan. Si su solicitud no cumple con los requisitos necesarios, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su recepción se le notificará para que usted rectifique su solicitud en un término de 10 (diez) días hábiles; de no hacerlo, la misma se tendrá por no presentada. En caso de que su solicitud haya sido enviada en viernes o bien en día inhábil, será considerada como recibida el día hábil siguiente. Una vez rectificadas, tendremos un período máximo de 20 (veinte) días hábiles para analizar su solicitud y enviarle la respuesta correspondiente. Si dicha respuesta incluye, en su caso, las medidas que deberán tomarse, tendremos un período máximo de 15 (quince) días hábiles. Le enviaremos nuestra respuesta al correo electrónico indicado por usted.

De conformidad con el Artículo 34, secciones I y III de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, SSM podrá denegar el ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO cuando también se refieran a datos o información que correspondan a la persona que le asignó la **Tarjeta de Combustible Shell** al Titular, así como debido a la confidencialidad que SSM debe guardar con respecto a la información de sus clientes. Por consiguiente, cualquier cliente de esa índole podría tener acceso a ciertos datos del Titular, en virtud de la relación laboral o de prestación de servicios profesionales que unan a ambos.

En caso de que su solicitud sea procedente y apropiada de conformidad con la Ley y demás normatividad vigente, se le otorgará el acceso a sus datos o estos se rectificarán o cancelarán, previo su bloqueo en los casos que resulte procedente, o se hará efectivo su derecho de oposición o bien se tendrá por revocado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se dé respuesta a su solicitud. Este plazo podrá ampliarse por 15 (quince) días hábiles adicionales cuando existan causas que lo justifiquen; de igual manera esta situación se le notificará oportunamente.

En todos los casos en que su solicitud sea procedente y apropiada, la respuesta será gratuita, siempre y cuando se lleve a cabo a través de la dirección de correo electrónico que señale para dichos efectos. En caso de que requiera que la información le sea entregada de modo diverso, deberá cubrir únicamente los gastos administrativos de recuperación que le sean cotizados por el costo de la elaboración de los materiales para su respuesta en copias u otros formatos que se generen de conformidad con su solicitud.

14. Limitación del tratamiento de sus datos personales.

La limitación del tratamiento de datos personales únicamente procede en circunstancias justificadas, para efectos de evitar daños o para fines secundarios según se establece en este Aviso de Privacidad. Dicha limitación podrá solicitarse por escrito a través de los medios indicados anteriormente; la solicitud debe cumplir con los requisitos de identificación para el ejercicio de los Derechos ARCO y establecer las causas de procedencia e idoneidad de la limitación o los fines aplicables. Se evaluará la solicitud, y en caso de ser aprobada, a usted se le incluirá en un listado de exclusión de SSM.

15. Medios remotos (uso de cookies y otras tecnologías)

SSM podrá utilizar cookies y tecnologías similares que tienen como propósito recopilar y almacenar información cuando usted visite un sitio de Internet Shell. Esto es para permitirle a SSM que identifique su navegador de Internet y recopile datos sobre su uso de nuestro sitio de Internet, cuales páginas visita, la duración de sus visitas e identificarlas cuando usted regrese, de manera que mejoremos su experiencia cuando visite nuestro(s) sitio(s) de Internet. Puede controlar y administrar sus preferencias de cookies al ajustar su configuración del navegador o utilizar la herramienta de preferencia de cookies de Shell en SSM. Para más información, sírvase consultar la Política de Cookies de Shell en la dirección <http://www.shell.com.mx/cookie-policy.html>.

16. ¿A quién puede contactar si tiene alguna duda, inquietud o queja sobre sus datos personales?

Usted puede contactar el Centro de Servicio al Cliente de Shell Fleet Solutions a la dirección contactanosmx@shell.com o al teléfono 800 0830816.

17. Cambios a este Aviso de Privacidad complementaria

Esta Aviso de Privacidad y el [Aviso de Privacidad](#) complementario [Clientes corporativos, Proveedores y Socios comerciales](#) pueden variar con el tiempo. Esta Aviso de Privacidad se actualizó por última vez en julio de 2020.

Le recomendamos que revise periódicamente las siguientes páginas de Internet para verificar cualquier cambio.