

# Aviso de Privacidad Integral WashPass

## Aviso de Privacidad Integral

Este Aviso de Privacidad (en lo sucesivo, el “Aviso de Privacidad”) se emite conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (“LFPDPPP”), su Reglamento, los Lineamientos del INAI y demás normatividad aplicable.

El presente documento regula el tratamiento de los datos personales de los usuarios, clientes, suscriptores, visitantes de la plataforma digital, proveedores y cualquier tercero que interactúe con GERAPA, S.A. de C.V., titular de la marca y plataforma “WashPass”, en su carácter de responsable del tratamiento de datos personales (el “Responsable”).

Este Aviso sustituye por completo cualquier aviso previo relacionado con Depfly o con cualquier otra entidad vinculada a servicios anteriores.

### **1. Identidad y domicilio del responsable**

Responsable del tratamiento:

GERAPA, S.A. de C.V.

Titular de la marca “WashPass”

Domicilio para oír y recibir notificaciones en materia de datos personales:

Boulevard de los Reyes 6431

San Bernardino Tlaxcalancingo

Puebla, C.P. 72820, México

Correo electrónico para temas de datos personales:

privacidad@washpass.mx

### **2. Datos personales que se recaban**

WashPass podrá recabar, tratar y almacenar las siguientes categorías de datos personales, en términos amplios y con el máximo alcance permitido por la ley:

#### **A. Datos de identificación**

- Nombre completo

- Edad y fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Estado civil
- Fotografía del rostro
- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Firma autógrafa y, en su caso, firma electrónica

#### **B. Datos de contacto**

- Domicilio particular y/o laboral
- Número de teléfono móvil y/o fijo
- Correo electrónico
- Datos de contacto de emergencia (en su caso)

#### **C. Datos del vehículo**

- Placas
- Marca, modelo, año y características del vehículo
- Número de serie (VIN)
- Tarjeta de circulación
- Documentos de propiedad o tenencia
- Información de control vehicular e historial relacionado con el vehículo registrado en la plataforma

#### **D. Datos patrimoniales y financieros**

(Recabados cuando se requiere el pago de suscripciones y cargos recurrentes)

- Datos bancarios tokenizados (a través de procesadores de pago)
- Identificadores de cobro y referencia de pago
- Comprobantes y registros de pago
- Historial transaccional dentro de WashPass
- Método(s) de pago vinculado(s)
- Datos para facturación (RFC, uso del CFDI, domicilio fiscal, correo fiscal)

#### **E. Datos biométricos**

(Exclusivamente en la medida en que se utilicen mecanismos de validación e identificación)

- Fotografías para verificación de identidad
- Datos biométricos derivados de herramientas de autenticación y prevención de fraude (por ejemplo, reconocimiento facial, patrones derivados de imagen). WashPass no almacena plantillas biométricas crudas más allá de lo necesario para la finalidad de verificación, sino que recurre a proveedores tecnológicos especializados.

#### **F. Datos de geolocalización operativa**

- Ubicación aproximada del establecimiento aliado donde se utiliza la suscripción

WashPass no recaba la geolocalización en tiempo real del usuario para seguimiento permanente del dispositivo, sino únicamente datos asociados al uso del servicio en los establecimientos aliados, en la medida en que sea necesario para fines operativos, estadísticos y antifraude.

#### **G. Datos tecnológicos y de navegación**

- Dirección IP
- Tipo de dispositivo y sistema operativo

- Identificadores de publicidad (por ejemplo, IDFA, GAID)
- Cookies, SDK, web beacons y tecnologías similares
- Historial de sesiones, tiempos de uso, rutas de navegación y acciones dentro de la plataforma

## **H. Datos personales sensibles**

WashPass no solicita de manera directa ni habitual datos personales sensibles (como datos de salud, origen étnico, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, orientación sexual, etc.).

En caso de que, por cualquier motivo, el titular proporcione voluntariamente datos de esta naturaleza, dichos datos serán tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad y únicamente para la finalidad específica para la que los haya proporcionado, en términos de la LFPDPPP.

## **3. Formas de obtención de datos personales**

Los datos personales podrán ser recabados por WashPass de manera directa o indirecta, a través de:

- Registro en la plataforma web
- Registro en la aplicación móvil
- Formularios digitales o físicos
- Chat, mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp) y correo electrónico
- Llamadas telefónicas y grabaciones de soporte
- Interacciones y validaciones en establecimientos aliados
- Uso de cookies, web beacons, SDK y demás tecnologías de rastreo en la web o en la app
- Proveedores de servicios tecnológicos y procesadores de pago

El titular reconoce que, al proporcionar sus datos personales por cualquiera de estos medios, consiente su tratamiento conforme a lo establecido en este Aviso de Privacidad.

#### **4. Finalidades del tratamiento**

WashPass tratará los datos personales para las siguientes finalidades:

##### **A. Finalidades primarias (necesarias para la relación jurídica)**

1. Administración de la cuenta y autenticación
  - Creación, administración y gestión de cuentas de usuario y suscripción
  - Verificación de identidad y autenticación
  - Gestión de contraseñas, accesos y mecanismos de seguridad
2. Prestación del servicio WashPass
  - Registro y validación del vehículo vinculado a la suscripción
  - Generación, administración y uso del código QR u otros mecanismos de validación
  - Gestión del uso del servicio en los establecimientos aliados
  - Control de número de lavados, límites de uso, frecuencia y condiciones operativas del plan contratado
3. Gestión de pagos y facturación
  - Procesamiento de pagos recurrentes (mensuales, anuales u otros)
  - Reintentos de cobro en caso de pagos rechazados
  - Emisión de comprobantes fiscales digitales (CFDI) cuando aplique
  - Gestión de contracargos, aclaraciones y regularización de saldos pendientes
4. Seguridad, prevención de fraude y cumplimiento normativo
  - Análisis de riesgos y detección de patrones anómalos de uso
  - Prevención y detección de fraude, suplantación de identidad y uso indebido de la plataforma

- Bloqueo de cuentas, suspensiones y medidas de seguridad
- Atención a requerimientos de autoridades competentes
- Cumplimiento de obligaciones legales, fiscales, administrativas y de protección al consumidor

## 5. Atención al cliente y soporte operativo

- Atención de aclaraciones, quejas y solicitudes del usuario
- Gestión de incidentes relacionados con el uso del servicio o con los establecimientos aliados
- Comunicación sobre cambios relevantes en las condiciones de prestación del servicio

## B. Finalidades secundarias (opcionales)

### 1. Mercadotecnia, publicidad y prospección comercial

- Envío de promociones, descuentos y campañas comerciales relativas a WashPass
- Información sobre nuevos planes, funcionalidades y establecimientos aliados
- Publicidad y mensajes personalizados con base en el perfil y comportamiento del usuario

### 2. Análisis estadístico y de negocio

- Elaboración de estadísticas y modelos de comportamiento de uso
- Mejoras tecnológicas, operativas y de experiencia de usuario
- Evaluación del rendimiento de campañas comerciales y de la red de establecimientos aliados

### 3. Comunicaciones informativas y de fidelización

- Envío de noticias, boletines, encuestas de satisfacción y eventos relacionados con WashPass

El titular podrá manifestar, en cualquier momento, su negativa al tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias enviando un correo a: [privacidad@washpass.mx](mailto:privacidad@washpass.mx). La negativa para estas finalidades no afectará la prestación de las finalidades primarias.

## **5. Transferencias de datos personales**

WashPass podrá transferir datos personales, dentro y fuera de los Estados Unidos Mexicanos, en los siguientes casos y con las siguientes categorías de destinatarios:

### 1. Procesadores de pago

- Empresas encargadas del procesamiento de pagos (por ejemplo, Stripe, OpenPay u otros) para la gestión de cargos recurrentes, contracargos y prevención de fraude.

### 2. Proveedores de servicios tecnológicos y de infraestructura

- Proveedores de servicios de cómputo en la nube, almacenamiento de datos, servicios de hosting y herramientas de análisis (por ejemplo, AWS, Google Cloud, Firebase y servicios equivalentes).

### 3. Establecimientos aliados y socios comerciales

- Autolavados y establecimientos aliados que prestan el servicio de lavado al usuario, cuando sea necesario para validar la suscripción, el vehículo y el uso del servicio.

### 4. Empresas del mismo grupo corporativo

- Filiales, subsidiarias, controladoras o empresas bajo el mismo control corporativo que WashPass, para fines de administración interna, consolidación de información y servicios relacionados.

### 5. Despachos de cobranza y asesores legales

- Para la gestión de adeudos, recuperación de saldos pendientes, ejercicio de acciones legales y defensa de derechos de WashPass.

### 6. Auditores externos y asesores profesionales

- Despachos contables, fiscales, legales o de auditoría, para cumplimiento de obligaciones y revisión de procesos.

## 7. Autoridades competentes

- Autoridades administrativas, fiscales, judiciales o de cualquier naturaleza que, en el ámbito de su competencia, requieran información conforme a la legislación aplicable.

Cuando la LFPDPPP lo exija, se recabará el consentimiento del titular para realizar las transferencias. En los casos previstos por el artículo 37 de la LFPDPPP (por ejemplo, entre empresas del mismo grupo corporativo, cumplimiento de obligaciones derivadas de una relación jurídica, requerimientos de autoridad, etc.), las transferencias podrán realizarse sin necesidad de dicho consentimiento.

## 6. Medidas de seguridad

WashPass implementa medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas diseñadas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado, incluyendo, de manera enunciativa:

- Políticas internas de confidencialidad
- Acuerdos de confidencialidad con personal y proveedores
- Controles de acceso lógico y físico
- Cifrado de información y uso de certificados de seguridad (SSL/TLS)
- Tokenización de datos de pago a través de procesadores especializados
- Monitoreo y registro de accesos y eventos relevantes de seguridad

No obstante lo anterior, el titular reconoce que ningún sistema de seguridad es absolutamente invulnerable, por lo que WashPass no puede garantizar la seguridad absoluta de la información ante ataques o eventos fuera de su control razonable.

## 7. Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

El titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (en conjunto, “Derechos ARCO”), así como limitar el uso o divulgación de sus datos personales, mediante solicitud enviada a:

Correo electrónico: privacidad@washpass.mx

Domicilio:

Boulevard de los Reyes 6431

San Bernardino Tlaxcalancingo

Puebla, C.P. 72820, México

La solicitud deberá contener, al menos:

1. Nombre del titular y medio para comunicarle la respuesta (correo electrónico, domicilio u otro).
2. Copia de identificación oficial vigente o, en su caso, documento que acredite la representación legal.
3. Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los Derechos ARCO.
4. Cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.
5. En caso de rectificación, las modificaciones a realizarse y la documentación que justifique la solicitud.

Plazos de respuesta:

- WashPass contará con un plazo de hasta 20 días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, para comunicar al titular la determinación adoptada.
- En caso de resultar procedente, se contará con un plazo adicional de hasta 15 días hábiles para hacerla efectiva.
- Los plazos anteriores podrán ampliarse en los términos permitidos por la LFPDPPP y su Reglamento, lo cual será informado al titular.

En caso de inconformidad con la respuesta recibida o la falta de respuesta, el titular podrá acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para iniciar el procedimiento de protección de derechos correspondiente.

## **8. Revocación del consentimiento**

El titular podrá revocar el consentimiento que haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, en cualquier momento, enviando una solicitud a [privacidad@washpass.mx](mailto:privacidad@washpass.mx), con los mismos requisitos señalados para el ejercicio de Derechos ARCO.

Es importante considerar que:

- La revocación del consentimiento no tendrá efectos retroactivos.
- La revocación podrá implicar que WashPass no pueda seguir prestando total o parcialmente alguno de los servicios.
- En ciertos casos, WashPass podrá seguir tratando los datos sin consentimiento, cuando así lo permita o exija la LFPDPPP, por ejemplo, para el cumplimiento de obligaciones derivadas de la relación jurídica vigente, por disposiciones legales aplicables o por orden de autoridad.

## **9. Conservación de datos personales**

WashPass conservará los datos personales:

- Durante la vigencia de la relación contractual con el titular o mientras se mantenga activa la cuenta o suscripción.
- Por los plazos de prescripción previstos en la legislación civil, mercantil, fiscal, de protección al consumidor y demás aplicable.
- Por los plazos necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales, prevención y detección de fraude, seguridad informática y atención de requerimientos de autoridades.

Una vez cumplidos dichos plazos, los datos podrán ser sometidos a un proceso de supresión, bloqueo o disociación, conforme a los criterios del Responsable.

## **10. Uso de cookies, web beacons y tecnologías similares**

WashPass utiliza cookies y otras tecnologías de rastreo en su sitio web y en su aplicación móvil, con las siguientes finalidades:

- Mantener sesiones de usuario iniciadas

- Recordar preferencias de navegación
- Obtener estadísticas sobre uso, rendimiento y tráfico
- Mejorar la experiencia de usuario y la seguridad
- Mostrar publicidad y promociones propias o de terceros, de forma segmentada y basada en intereses

El usuario puede deshabilitar o eliminar las cookies desde la configuración de su navegador. No obstante, ciertas funcionalidades de la plataforma podrían verse afectadas o no estar disponibles si se deshabilitan determinadas cookies.

Información adicional sobre el uso de cookies podrá consultarse en el apartado “Aviso de Cookies” del presente documento.

## **11. Modificaciones al Aviso de Privacidad**

WashPass podrá modificar, actualizar o complementar este Aviso de Privacidad en cualquier momento, para reflejar cambios en la legislación aplicable, en las prácticas internas de privacidad o en los servicios ofrecidos.

Las modificaciones se harán del conocimiento de los titulares a través de la publicación del Aviso actualizado en el sitio web:

[www.washpass.app](http://www.washpass.app)

En su caso, cuando se trate de cambios sustanciales, WashPass podrá notificar al titular a través de los medios de contacto registrados (por ejemplo, correo electrónico o notificaciones en la app).

## **12. Aceptación del Aviso de Privacidad**

El uso de la plataforma web, la aplicación móvil, el registro de una cuenta, la contratación de un plan WashPass o la provisión de datos personales a través de cualquier medio, implica la aceptación expresa del presente Aviso de Privacidad Integral y de sus modificaciones, en la medida permitida por la legislación aplicable.

### **Aviso de Privacidad Simplificado – WashPass**

GERAPA, S.A. de C.V. (“WashPass”) es responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban a través de su sitio web, aplicación móvil y demás medios relacionados con la prestación del servicio de suscripciones de lavado de vehículos.

Los datos personales se utilizarán para las siguientes finalidades primarias:

- Crear, administrar y autenticar la cuenta de usuario.
- Registrar y validar el vehículo vinculado a la suscripción.
- Procesar pagos recurrentes y emitir comprobantes fiscales cuando corresponda.
- Permitir el uso de la suscripción en los establecimientos aliados.
- Prevenir y detectar fraudes, así como gestionar la seguridad del servicio.
- Atender dudas, quejas, aclaraciones e incidentes relacionados con el servicio.

Adicionalmente, se podrán utilizar los datos para finalidades secundarias como:

- Envío de promociones, publicidad y campañas comerciales de WashPass.
- Elaboración de estadísticas y análisis para mejorar nuestros servicios.
- Envío de noticias, boletines informativos y encuestas.

Si el titular no desea que sus datos sean tratados para finalidades secundarias, podrá manifestarlo en cualquier momento enviando un correo a: [privacidad@washpass.mx](mailto:privacidad@washpass.mx).

El Aviso de Privacidad Integral, que contiene información detallada sobre los datos recabados, finalidades, transferencias, derechos ARCO y demás aspectos, puede consultarse en:

[www.washpass.app/privacidad](http://www.washpass.app/privacidad)

### **Datos personales tratados para el Programa de Referidos**

WashPass podrá tratar los siguientes datos personales:

- a) nombre completo;
- b) correo electrónico;
- c) número telefónico;
- d) identificadores del dispositivo;

- e) fecha de registro y suscripción;
- f) método de pago enmascarado;
- g) UID del referido y del referidor;
- h) historial de referidos validados;
- i) historial de pagos y facturación.

No se recaban datos personales sensibles.

## **2. Finalidades del tratamiento**

### **Finalidades primarias**

- a) Identificar y validar referidos.
- b) Determinar la elegibilidad para otorgamiento de lavados extra o meses gratis.
- c) Emitir facturas, pagos y recompensas a autolavados afiliados.
- d) Prevenir y detectar fraude, duplicidad de cuentas o registros indebidos.
- e) Auditarse el uso legítimo del Programa de Referidos.
- f) Cumplir con obligaciones contractuales y regulatorias.

### **Finalidades secundarias**

- a) Enviar comunicaciones sobre estatus del programa, saldo de referidos, recompensas o promociones.
- b) Elaboración de análisis estadísticos y modelos de valoración interna.
- c) Contacto para encuestas de satisfacción y validación de operación.

## **3. Transferencias de datos**

WashPass podrá transferir datos personales a:

- a) Autolavados Afiliados para fines de pago por referidos;
- b) Proveedores de sistemas antifraude;
- c) Pasarelas de pago;
- d) Autoridades competentes conforme a la normatividad aplicable.

Todas las transferencias se realizarán conforme a los artículos 36 y 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

#### **4. Medidas de seguridad**

WashPass implementa medidas de seguridad administrativas, físicas y tecnológicas para proteger los datos personales, incluyendo:

- anonimización de tokens de referencia,
- registros de auditoría,
- monitoreo antifraude,
- bloqueo temporal de cuentas sospechosas,
- análisis de IP y métodos de pago.

#### **5. Derechos ARCO y revocación**

El usuario podrá ejercer en cualquier momento sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición) enviando una solicitud a:

[privacidad@washpass.mx](mailto:privacidad@washpass.mx)

La revocación puede limitar o impedir la participación en el Programa de Referidos.

#### **6. Conservación de datos**

Los datos relacionados con referidos, validaciones y recompensas se conservarán durante:

- el tiempo que la cuenta permanezca activa; y
- por un periodo adicional de hasta 5 años para fines legales, contables o antifraude.

#### **7. Cambios al Aviso de Privacidad**

Cualquier modificación se informará mediante la app y el sitio web oficial.

El usuario acepta que el uso continuo de WashPass implica la aceptación del Aviso actualizado.

#### **Aviso de Cookies y Tecnologías de Rastreo – WashPass**

WashPass utiliza cookies y tecnologías similares (como web beacons, SDK y píxeles de seguimiento) en su sitio web y aplicación móvil con los siguientes fines:

1. Cookies técnicas o necesarias

- Permiten el funcionamiento básico del sitio y la app.
- Mantienen sesiones iniciadas y recuerdan ciertas preferencias esenciales.

2. Cookies de análisis o rendimiento

- Permiten obtener información estadística sobre el uso de la plataforma.
- Ayudan a identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia de usuario.

3. Cookies de publicidad y personalización

- Se utilizan para mostrar anuncios y promociones de WashPass (y en su caso de terceros) basados en intereses y comportamiento de navegación.

El usuario puede configurar su navegador para rechazar, bloquear o eliminar cookies, siguiendo las instrucciones específicas del mismo. No obstante, algunas funcionalidades del sitio o de la app pueden no funcionar correctamente si se deshabilitan ciertas cookies.

Para más información sobre el tratamiento de datos personales, finalidades y derechos del titular, se recomienda consultar el Aviso de Privacidad Integral disponible en:

[www.washpass.mx/privacidad](http://www.washpass.mx/privacidad)