

ROOT HEIM COMPANY

Tecnología en tus manos

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

Versión 2.0 — Vigente a partir del 07 de septiembre de 2026

Introducción

La presente Política de Privacidad establece los términos en que ROOT HEIM COMPANY S.A. DE C.V. (en lo sucesivo, "EL TITULAR"), con domicilio ubicado en Calle La Palma, Número 9, Colonia Purificación, Teotihuacán, C. P. 55804, Estado de México, México, usa, protege y trata la información personal que le es proporcionada por sus usuarios al utilizar el sitio web <https://www.rootheim.com/> (el "SITIO WEB") y los servicios asociados incluyendo los casos donde empleamos sistemas de Inteligencia Artificial ("IA") con el propósito de optimizar procesos, personalizar tu experiencia o mejorar nuestras herramientas, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento.

Cuando se le solicite llenar campos con información personal, se hará únicamente conforme a los términos de este documento. Esta Política puede actualizarse con el tiempo para reflejar cambios legales, tecnológicos o de mercado; se recomienda revisar esta página periódicamente para estar al tanto de dichos cambios.

I. Información que recopilamos

Nuestro SITIO WEB podrá recopilar información personal proporcionada directamente por el USUARIO, por ejemplo: nombre, correo electrónico y demás datos de contacto enviados mediante formularios o mensajes. Cuando sea necesario, podrá solicitarse información adicional para procesar un pedido, una entrega o una facturación.

Adicionalmente, y de forma automática, el SITIO WEB puede recopilar información técnica de navegación, tales como tipo de dispositivo y navegador, dirección IP, páginas visitadas, tiempo de permanencia, e interacciones con asistentes virtuales o chatbots, con el fin de mejorar el servicio y la seguridad del SITIO WEB.

II. Uso de la información recopilada

La información recopilada se emplea con el fin de proporcionar el mejor servicio posible: mantener un registro de usuarios y pedidos (cuando aplique), dar seguimiento a solicitudes, procesar contrataciones, y mejorar nuestros productos y servicios, incluyendo aquellos que incorporan componentes de IA.

Es posible que se envíen correos electrónicos periódicamente con ofertas, nuevos productos u otra información que consideremos relevante. Estos correos se enviarán a la dirección proporcionada por el USUARIO y podrán cancelarse (darse de baja) en cualquier momento a través del enlace incluido en cada comunicación o solicitándolo directamente a EL TITULAR.

III. Uso de Inteligencia Artificial en el tratamiento de datos

Transparencia sobre interacciones con IA

Cuando el USUARIO interactúe con un chatbot, asistente virtual u otro sistema automatizado dentro del SITIO WEB, EL TITULAR informará de manera clara que está interactuando con un sistema de Inteligencia Artificial y no con una persona, salvo que resulte evidente por el contexto.

Finalidades del tratamiento con IA

- Atención al cliente automatizada y respuesta a solicitudes frecuentes.
- Recomendaciones y personalización de contenidos o servicios.
- Analítica predictiva para la mejora de productos y servicios.
- Detección de fraude, anomalías o uso indebido del SITIO WEB.

Base legal y minimización

Todo tratamiento de datos personales realizado mediante sistemas de Inteligencia Artificial u otros medios informáticos se fundamentará exclusivamente en el consentimiento previo, informado e inequívoco del USUARIO, o bien en la indispensable ejecución de una relación jurídica/contractual establecida entre el USUARIO y EL TITULAR. Los datos personales recabados serán únicamente los estrictamente necesarios para cumplir con las finalidades descritas en la presente Política, garantizando que no se ingresen datos sensibles a herramientas de IA sin contar con el consentimiento expreso y por escrito del titular.

Decisiones automatizadas

En caso de que EL TITULAR utilice sistemas de IA para tomar decisiones que produzcan efectos jurídicos o afecten de manera significativa al USUARIO (por ejemplo, evaluación de elegibilidad para un servicio), el USUARIO tendrá derecho a solicitar una explicación de la lógica utilizada y a pedir la revisión de dicha decisión por una persona, enviando su solicitud a privacidad@rootheim.com.

Proveedores de IA y confidencialidad

Cuando EL TITULAR utilice herramientas de IA operadas por terceros, se procurará contar con acuerdos de tratamiento de datos y confidencialidad con dichos proveedores, evitando en la medida de lo posible el uso de información personal identificable en entornos de IA no controlados.

IV. Seguridad de la información

EL TITULAR está comprometida con mantener segura la información de sus usuarios. Utilizamos sistemas de seguridad actualizados constantemente para evitar accesos no autorizados, incluyendo cifrado de datos en tránsito, controles de acceso y monitoreo continuo.

Notificación de vulneraciones de seguridad

En caso de que ocurra una vulneración a las medidas de seguridad que afecte de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de los USUARIOS, EL TITULAR lo notificará de manera inmediata a los titulares afectados mediante correo electrónico o el medio de contacto registrado, informando la naturaleza del incidente, las categorías de datos comprometidos, las posibles consecuencias y las medidas correctivas o de mitigación adoptadas de forma inmediata, informando de igual forma a la autoridad garante correspondiente.

V. Cookies y tecnologías de rastreo

Una cookie es un fichero que se envía con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en el equipo del USUARIO; al aceptarlo, dicha cookie permite conocer información relativa al tráfico web y facilita futuras visitas, así como el reconocimiento individual para brindar un servicio personalizado.

Nuestro SITIO WEB emplea cookies para identificar las páginas visitadas y su frecuencia, con fines de análisis estadístico. El USUARIO puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su navegador. Las cookies no dan acceso a información del equipo o del USUARIO, salvo que este la proporcione directamente.

Panel de preferencias de cookies

El SITIO WEB cuenta con un panel de preferencias que permite al USUARIO aceptar o rechazar, de forma granular, las cookies no esenciales (analíticas, de personalización y publicitarias), manteniendo siempre activas únicamente las cookies estrictamente necesarias para el funcionamiento del SITIO WEB. Si el USUARIO declina el uso de cookies no esenciales, algunas funciones del SITIO WEB podrían no estar disponibles.

VI. Enlaces a terceros

El SITIO WEB puede contener enlaces a sitios web de terceros independientes. En caso de que el USUARIO acceda a dichos sitios y abandone el SITIO WEB, las prácticas de privacidad de esos destinos externos se regirán por sus propias políticas. EL TITULAR no asume responsabilidad por el tratamiento de datos realizado por dichos sitios de terceros independientes, salvo que estos actúen en calidad de encargados subcontratados por EL TITULAR, en cuyo caso responderán bajo las instrucciones directas y estándares de seguridad exigidos por este.

VII. Derechos ARCO y control de su información personal

De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el USUARIO tiene derecho a Acceder, Rectificar, Cancelar u Oponerse al tratamiento de sus datos personales (Derechos ARCO), así como a revocar su consentimiento. Para ello, deberá enviar una solicitud formal al correo **privacidad@rootheim.com**, incluyendo: (i) nombre del titular y correo o domicilio para oír y recibir respuestas; (ii) documento oficial que acredite su identidad o representación legal; (iii) descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos. EL TITULAR comunicará la determinación adoptada en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha de recepción de la solicitud, y de ser procedente, se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta.

VIII. Transferencias internacionales de datos

Algunos de los proveedores tecnológicos y de IA utilizados por EL TITULAR podrían almacenar o procesar información en servidores ubicados fuera de México. En dichos casos, EL TITULAR se asegurará de que el proveedor ofrezca niveles de protección de datos comparables a los exigidos por la legislación mexicana, mediante cláusulas contractuales de protección de datos u otros mecanismos equivalentes.

IX. Conservación de datos

EL TITULAR conservará los datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recabados, así como para atender requerimientos legales, fiscales o contractuales aplicables. Una vez cumplidas dichas finalidades, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

X. Privacidad de menores de edad

El SITIO WEB está dirigido a personas mayores de edad. EL TITULAR no recaba de forma consciente datos personales de menores de edad. Si se detectara que un menor ha proporcionado datos personales sin el consentimiento de quien ejerza la patria potestad o tutela, dichos datos serán eliminados a la brevedad.

XI. Cambios a esta Política de Privacidad

EL TITULAR se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento, incluyendo para reflejar nuevas obligaciones regulatorias relacionadas con Inteligencia Artificial u otras tecnologías emergentes. Los cambios relevantes serán publicados en esta misma página, indicando la fecha de la versión vigente.

XII. Contacto

Para dudas, aclaraciones o el ejercicio de derechos ARCO relacionados con esta Política de Privacidad, el USUARIO puede contactar a EL TITULAR a través de:

- Teléfono / WhatsApp: 56 1966 0990
- Correo electrónico general: info@rootheim.com
- Correo electrónico de privacidad (derechos ARCO): privacidad@rootheim.com
- Sitio web: www.rootheim.com