Aviso de Privacidad Integral y Simplificado

Protección de Datos Personales conforme a la LFPDPPP

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)

I. Aviso de Privacidad Simplificado

CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS (en validación de titularidad definitiva entre CARMELA LOPEZ VELASCO, RFC LOVC8406295D4, y CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS S. DE R.L. DE C.V.), con domicilio en Av. 30 de Abril #48, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México, es responsable del tratamiento de sus datos personales.

Los datos que recabamos se utilizan principalmente para verificar factibilidad de cobertura, instalar y prestar el servicio de acceso a internet por fibra óptica, brindar soporte técnico, gestionar cobros en modalidad prepago y emitir comprobantes fiscales (CFDI). De manera adicional, podremos usar sus datos de contacto para encuestas de calidad y promociones; usted puede oponerse a estas finalidades secundarias en cualquier momento.

Puede consultar la versión integral de este Aviso de Privacidad a continuación o solicitarla en nuestra Oficina Central.

II. Identidad y Domicilio del Responsable

Responsable: CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS (CARMELA LOPEZ VELASCO / CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS S. DE R.L. DE C.V., RFC: LOVC8406295D4, titularidad en proceso de confirmación definitiva ante las autoridades correspondientes).

Domicilio físico y Oficina Central: Av. 30 de Abril #48, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México. Horario de atención: Lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Domingos cerrado.

Canales oficiales de contacto: Ventas y Atención General +52 967 688 0196; Soporte Técnico +52 967 120 2175; WhatsApp Atención y Pagos +52 999 447 2889.

III. Datos Personales Recabados

Para la contratación, instalación, operación y facturación del servicio de internet fijo por fibra óptica, podremos recabar de forma directa o presencial las siguientes categorías de datos personales (sin recabar datos personales sensibles):

- Datos de identificación: nombre completo y copia o verificación de identificación oficial vigente (INE o pasaporte).
- Datos de domicilio e instalación: comprobante de domicilio, dirección completa, referencias del inmueble y coordenadas GPS del punto de instalación de fibra óptica.
- Datos de contacto: número de teléfono fijo o móvil, número de WhatsApp y correo electrónico.
- Datos fiscales y de facturación: Registro Federal de Contribuyentes (RFC), razón o denominación social, régimen fiscal, código postal fiscal y uso de CFDI, únicamente cuando el usuario solicite factura electrónica.
- Datos técnicos y de navegación en el portal: preferencias de accesibilidad y consentimiento de cookies guardados localmente en el navegador del usuario.

IV. Finalidades del Tratamiento

Tratamos sus datos personales para dos tipos de finalidades:

- Finalidades primarias (necesarias para la relación jurídica y prestación del servicio): validar cobertura de red en su calle, programar y ejecutar la instalación de fibra óptica y equipo terminal (ONT/router), administrar su cuenta en modalidad prepago, atender reportes de fallas y soporte técnico 24/7, aplicar bonificaciones por interrupciones imputables al proveedor, emitir facturas CFDI y cumplir obligaciones legales ante PROFECO y la autoridad reguladora de telecomunicaciones.
- Finalidades secundarias (opcionales y no indispensables para el servicio): envío de promociones comerciales, avisos de nuevos planes o velocidades y aplicación de encuestas de satisfacción y calidad del servicio. Si no desea que sus datos se utilicen para finalidades secundarias, puede manifestarlo al momento de contratar o en cualquier momento siguiendo el procedimiento de Derechos ARCO.

V. Transferencias de Datos Personales

CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS no vende, alquila ni comercializa sus datos personales a terceros con fines publicitarios. Sus datos únicamente podrán ser transferidos sin requerir consentimiento adicional en los supuestos previstos en el artículo 37 de la LFPDPPP, tales como requerimientos fundados y motivados de autoridades competentes (SAT, PROFECO, ATDT / CRT (antes IFT) o autoridades judiciales).

VI. Procedimiento para Ejercer Derechos ARCO y Revocar el Consentimiento

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted (Acceso), solicitar su corrección si son inexactos o incompletos (Rectificación), pedir que los eliminemos cuando considere que no se utilizan adecuadamente (Cancelación) u oponerse a su uso para fines específicos (Oposición), así como revocar su consentimiento.

Para ejercer sus Derechos ARCO deberá presentar una solicitud por escrito de manera presencial en nuestra Oficina Central ubicada en Av. 30 de Abril #48, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México, en horario de Lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (Domingos cerrado.), o bien solicitar orientación previa a través de nuestro WhatsApp oficial de Atención (+52 999 447 2889).

- Requisitos de la solicitud: nombre completo del titular, domicilio o medio para recibir notificaciones, copia de identificación oficial vigente (o documento que acredite representación legal), descripción clara y precisa de los datos respecto de los que busca ejercer algún derecho ARCO y, en caso de rectificación, documentación que sustente el cambio.
- Plazo de respuesta: comunicaremos la determinación adoptada en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados desde la fecha de recepción de la solicitud completa. De resultar procedente, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta.
- Gratuidad: el ejercicio de los Derechos ARCO es gratuito; el titular únicamente cubriría, en su caso, los gastos justificados de envío o reproducción en copias simples.

VII. Uso de Cookies y Almacenamiento Local

Nuestro sitio web utiliza almacenamiento local técnico estrictamente necesario para recordar sus preferencias de accesibilidad (tamaño de texto, alto contraste, subrayado de enlaces), tema visual y su elección de privacidad. Las cookies o métricas analíticas agregadas permanecen desactivadas por defecto y solo se activan si usted otorga su consentimiento expreso en el banner de privacidad. Puede modificar o revocar su decisión en cualquier momento desde el enlace «Preferencias de cookies» en el pie de página.

VIII. Cambios al Aviso de Privacidad

Cualquier modificación a este Aviso de Privacidad será publicada de forma visible y sin requisito de registro en esta misma sección (/legales/) indicando su fecha de actualización.

Titular / Proveedor (en validación fiscal definitiva):
CARMELA LOPEZ VELASCO / CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS S. DE R.L. DE C.V.
RFC: LOVC8406295D4
Domicilio: Av. 30 de Abril #48, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México

Firma del Representante Legal / Titular
Documento listo para revisión y autorización interna