

ANEXO
CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.

ÍNDICE

ANEXO 1. Presentación y descripción de los servicios ofrecidos.....	2
ANEXO 2. Metodología de facturación y aplicación de tarifas correspondientes	3
I. Metodología de facturación y reglas de aplicación de las Tarifas	3-4
ANEXO 3. Del equipo necesario para la prestación del servicio.....	5
I. Procedimiento que el cliente debe seguir para la adquisición del equipo necesario para la prestación del servicio.....	5
II. Condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización	5
III. Proceso de instalación y/o activación del equipo.....	6
IV. Reparaciones al equipo e instalaciones	6
V. Seguro para el cliente contra robo del equipo.....	6
ANEXO 4. Servicios administrativos: (i) cambio de domicilio; (ii) cambio de modalidad de servicio y (iii) cancelación del servicio.....	7
ANEXO 5. Política de confidencialidad.....	10-15
ANEXO 6. Atención a clientes.....	16
I. Procedimiento para la atención a clientes.....	16
II. Ubicación y horarios de las oficinas corporativas.....	16

I. (ANEXO 1)

INTERNET E INTERNET Y TELEFONÍA EMPAQUETADO

KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. en aras de integrarse al mundo de los servicios de las telecomunicaciones proporcionará el servicio de Internet fijo e Internet fijo y telefonía fija empaquetado.

En este contexto, **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** prestará el servicio en su modalidad de Empresarial de conformidad con las tarifas que para tales efectos se inscriban en el Registro de Concesiones a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismas que se encuentran publicadas en <https://www.kiwinetworks.com/registro-tarifas>

(ANEXO 2)

Metodología de facturación y reglas de aplicación de Tarifas

Las tarifas del Servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página de internet del IFT siguiente: www.ift.org.mx. y/o en su página de Internet de **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** www.kiwinetworks.com. Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los Contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente Contrato de adhesión.

Para los efectos del párrafo inmediato anterior, **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** emitirá el Comprobante Fiscal Digital por Internet (en lo sucesivo "CFDI") y el Cliente se obliga a efectuar el pago de dicho comprobante dentro de la fecha límite establecida en la Carátula del Contrato. Derivado de lo anterior, se entenderá como mes regular, aquel que abarca un periodo de mes calendario, es decir, del día 1 (uno) al 30 (treinta) y/o 31 (treinta y uno) y que será facturado el día 1 (uno) del mes inmediato posterior a aquel en que se haya prestado el Servicio. Tratándose del primer mes de Servicio, **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.**, deberá emitir el CFDI correspondiente, únicamente por el costo proporcional desde la fecha efectiva de activación del Servicio, hasta el último día del mismo mes. En caso de terminación anticipada imputable al Cliente, **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** deberá emitir el CFDI correspondiente, por el costo proporcional, posterior a los cinco días naturales desde que el Cliente haya emitido el aviso de terminación anticipada hasta la recolección de los Equipos y/o en su caso, por el monto de la pena convencional correspondiente.

Asimismo se podrán causar gastos adicionales a cargo del Cliente por concepto de cambio de Domicilio, habilitación, migración, activación, entrega, reubicación del Equipo, Reconexión o por cualquier otro concepto que implique cobros adicionales ante el IFT, para lo cual resulta importante señalar que los mismos se encuentran debidamente señalados en la página de internet <http://www.ift.org.mx/>, adicionalmente el Cliente podría adquirir ya sea por compra o arrendamiento Equipo adicional para distribuir el Servicio contratado dentro de su Red LAN, por lo que salvo pacto en contrario todo Equipo o infraestructura instalada en favor del Cliente será proporcionada por **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** en calidad de Comodato para estar en posibilidad de no encarecer los Servicios y prestar los mismos en la calidad ofertada.

De conformidad con el párrafo inmediato anterior, **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** cobrará al Cliente el Costo de Instalación correspondiente a su Servicio en los siguientes supuestos:

- Cuando el Cliente solicite y/o requiera una instalación diferente a la Instalación Tradicional.
- Cuando el Cliente solicite y/o requiera cambio de domicilio dentro de la cobertura **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** y este mismo implique adecuaciones adicionales a las de una Instalación Tradicional.

Cuando el Cliente no se encuentre bajo alguno de los supuestos mencionados anteriormente, **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** se obliga a no cobrar Costo de Instalación alguno.

El Cliente podrá consultar los métodos de pago, a través de la página de internet <https://pagos.kiwinetworks.com> y/o en la Carátula del Contrato. Asimismo, **KIWI**

NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. se obliga a emitir el CFDI, por cada uno de los pagos que deba realizar, los cuales deberán hacer referencia al periodo que corresponda y cumplimentar con los requisitos fiscales vigentes y aplicables. En caso de que **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** omitiere en cualquier factura adeudos a cargo del Cliente, dicho cargo podrá reflejarse en el siguiente ciclo de facturación a fin de que el Cliente cubra el adeudo a pagar. Kiwi Networks pone a disposición del Cliente su portal de pagos a través de su página de internet <https://pagos.kiwinetworks.com>, donde podrá consultar y/o descargar sus CFDIs. Kiwi Networks mantendrá a su disposición para consulta los CFDIs emitidos.

KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. enviará gratuitamente al Cliente su estado de cuenta mensual con al menos 10 (diez) naturales anteriores a la fecha de vencimiento del plazo de pago, en el cual se detalle el consumo de los Servicios de forma desglosada, cargos, costos, conceptos e impuestos aplicables al mes de que se trate. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán establecer que dicho estado de cuenta o CDFI pueda ser enviada de forma electrónica, para lo cual deberá constar el consentimiento del Cliente en la carátula del Contrato.

El Cliente será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en su CFDI y podrá objetar los cargos que no reconozca siempre y cuando no haya pasado su fecha límite de pago independientemente del término de un año que tiene, para presentar una queja ante Profeco. Tratándose de cargos indebidos, Kiwi Networks deberá efectuar dicha devolución a través de transferencia a la cuenta que indique el Cliente o a la tarjeta a la que se le realizó el cargo indebido y se deberá bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

Asimismo, cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante PROFECO, Kiwi Networks no podrá interrumpir los Servicios, no obstante, si el Servicio se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación a **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.**, PROFECO deberá solicitar restablecer el Servicio. En todos los casos, el Cliente no está exento de sus obligaciones de pago de los Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia; en este sentido, el Cliente se obliga a pagar las facturas a más tardar en la fecha límite señalada y en los términos indicados, de conformidad con el presente instrumento.

Cualquier modificación de las tarifas registradas y/o términos y condiciones de los Servicios serán informados al Cliente con al menos quince días de anticipación a su entrada en vigor, por lo que, dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos y/o electrónicos y/o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que, el Cliente se oponga al cambio o a la modificación de los términos y condiciones del Contrato, puede solicitar el cumplimiento de lo establecido en los incisos a) o b) del punto número 5.2.10.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En caso de que, el Contrato se sujete a un plazo forzoso, **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** no podrá modificar las tarifas dentro del plazo contratado, salvo que se trate de una disminución de la tarifa o incremento del paquete de servicios sin variación de la tarifa del mismo.

(ANEXO 3)

Procedimiento que el cliente debe seguir para la adquisición del equipo necesario para la prestación del servicio

KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. le concede el uso gratuito al Cliente de los equipos y éste recibe en perfectas condiciones la antena, radio y equipo accesorio que permitirá recibir los servicios contratados. El Cliente se obliga a usar el (los) equipo (s) exclusivamente en el domicilio en el que se convino su instalación. **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** no se hace responsable del estado de la red local del usuario.

Todos los equipos utilizados para la prestación de los servicios estarán debidamente homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la legislación aplicable.

Condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización.

El o los equipos sólo se entregan en comodato al Cliente, por lo que éste en ningún caso es o será propietario del mismo, por lo que el Cliente por ningún motivo podrá ceder, transferir, alterar, comercializar o disponer en cualquier forma del (los) Equipos (es) o accesorios, así como tampoco podrá retener bajo ningún concepto el (los) Equipos (es) objeto del presente contrato.

El Cliente deberá devolver el o los equipos una vez que se dé por terminada la prestación del Servicio de Internet e Internet y telefonía empaquetado, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial, en un plazo no mayor a 5 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de notificación. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa, a través de un representante o de personal por él autorizado, podrá recoger el equipo en el domicilio del Cliente.

En tanto **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** no recupere el (los) equipo (s), seguirá causándosele al Cliente la contraprestación por el servicio contratado, la cual deberá liquidarse en su totalidad.

El equipo deberá devolverse en las mismas condiciones en las que le fue otorgado al Cliente, salvo el desgaste natural. La contravención a lo anterior le generará al Cliente la obligación de pagar por concepto de pena convencional el valor que tenga el equipo al momento de la terminación del servicio.

Si el (los) Equipo (s) es robado o es objeto de cualquier siniestro, el Cliente deberá dar aviso inmediato a **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** en un plazo que no excederá de las 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento. El Cliente tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores al suceso para ratificarlo por escrito en caso de robo, presentando la denuncia ante la autoridad competente, así como los demás documentos correspondientes para acreditar que el equipo se le dio en comodato. Si fuera el caso en que el Cliente incumpliera, se hará acreedor de las sanciones que a su cargo se deriven del Contrato de Prestación del Servicio de Internet e Internet y telefonía empaquetado. El Cliente será responsable de restituir el Equipo en caso de robo o pérdida. Si el cliente cambia de domicilio, debe devolver el equipo en las mismas condiciones que se le entregó, dichos equipos serán instalados en la nueva ubicación para continuar con la prestación de servicios (siempre que exista factibilidad técnica en la nueva ubicación) y seguirá en comodato.

Proceso de instalación y/o activación del equipo.

Todas las órdenes de instalación que se emitan deberán programarse para su ejecución, acordando la fecha con el Cliente. Al día siguiente al de la contratación, el área de ventas procesará e incluirá la orden de servicio en nuestros sistemas, el área de Operaciones coordinará con el cliente y los ingenieros para realizar el proceso final de revisión e instalación. La instalación se deberá llevar a cabo en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha acordada con el Cliente. El departamento de operaciones revisará la factibilidad técnica para determinar su viabilidad, y en su caso, si el Cliente deberá incurrir en alguna instalación especial para poder realizar su instalación; así mismo, en caso de no poder realizar la instalación, por causas ajenas a la empresa, se le notificará de inmediato vía telefónica.

La instalación interior se realizará conforme a las normas técnicas vigentes. El personal de instalación tiene la obligación de realizar la instalación con la mayor calidad y eficiencia posible. En caso de que el usuario requiera un cambio de instalación interior, se hará el cargo correspondiente, de acuerdo con las tarifas vigentes.

Reparaciones al equipo e instalaciones.

Los reportes de quejas y reparaciones se recibirán a través de correo electrónico, vía telefónica. El área de soporte Técnico intentará dar respuesta y/o solución vía telefónica, en caso de no ser posible la solución remota, notificará a las áreas técnicas correspondientes e indicará a su vez al cliente los tiempos en los que se solucionará la falla. El cliente por ningún motivo debe intentar reparar por sí mismo los equipos proporcionados por **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.**

Toda deficiencia en el servicio o falla en los equipos deberá informarse de inmediato. Las fallas o descomposturas se repararán de acuerdo con lo que el área de Soporte Técnico le notifique al cliente.

Cuando las reparaciones que en su caso llegare a requerir el (los) Equipo (s), el Cliente deberá cubrir el costo de éstas y sus accesorios, así como el de la visita del personal técnico de **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** cuando le sea imputable la descompostura, mal uso o funcionamiento y/o fallas de este.

Seguro para el cliente contra robo del equipo

No se manejan seguros para el cliente, por lo que el Cliente debe poner toda diligencia en la conservación del equipo por lo que, consecuentemente, será responsable de todo deterioro que el mismo sufra por su culpa o negligencia.

(ANEXO 4)

Servicios administrativos: (i) cambio de domicilio; (ii) cambio de modalidad de servicio, (iii) cancelación del servicio y (iv) cesión de derechos

KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. ofrece el servicio de atención de inconformidades y/o de aclaraciones por medio de correo electrónico, vía telefónica y a través de su página de Internet en el apartado de "Buzón" y/o directamente en la página <https://buzon.kiwinetworks.com/>. Por este medio, se aclararán saldos, órdenes de servicios, facturación, adeudos pendientes y otros servicios de **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** Cuando **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** así lo requiera. El Cliente deberá presentar la documentación o información necesaria para realizar dicha aclaración.

De igual forma se pueden tramitar por los medios antes mencionados, los cambios de domicilio y los casos de cancelación del servicio. El costo por el cambio de domicilio de los equipos estará sujeto a que el nuevo domicilio se encuentre dentro del área de cobertura con el que cuenta **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.**, así como al pago de las tarifas vigentes registradas ante el IFT.

Los trámites relativos al cambio de domicilio se atenderán por correo electrónico o vía telefónica por el titular que contrató el servicio, quien deberá tener el servicio pagado y sin ningún adeudo, para lo cual el área de Facturación corroborará lo anterior. Una vez cumplido lo anterior, se autorizará y agendará el cambio de domicilio dentro de las siguientes 48 horas, previo pago del costo de instalación y revisión de viabilidad. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

Por lo que hace a la cancelación de cualquier servicio, bastará que el Cliente notifique a través de la página <https://buzon.kiwinetworks.com/> su voluntad de cancelar el servicio, siempre y cuando el usuario no cuente con adeudo alguno. En caso de que el usuario notifique su intención de cancelar su servicio después de que se le haya generado su factura, el usuario deberá cubrir el mes completo. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

Si el Cliente desea la prestación de servicios adicionales y/o la modificación a los originalmente contratados, deberá notificar por vía telefónica a través de correo electrónico a Soporte Técnico, mencionando que es de su interés contratar dichos servicios y/o modificar los ya contratados. El usuario deberá solicitar su número de incidencia que avale dicho trámite.

Para efectos de determinar los servicios contratados, se podrá verificar con la información incluida en la factura correspondiente. Si el Cliente no estuviere de acuerdo con el servicio contratado y/o la tarifa que aparezca en la factura, deberá manifestarlo a **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** dentro de los 4 (cuatro) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura, de no hacerlo se entenderá que el Cliente acepta el monto y, por tanto, deberá pagar las cantidades contenidas en dicha factura. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

El Cliente no podrá transmitir, ceder total o parcialmente, ni revender o subarrendar los Servicios o equipos provistos por **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** sin autorización previa y por escrito. En caso de que el CLIENTE desee ceder los Servicios deberá notificar de dicha situación por escrito con acuse de recibo a **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** a fin de que éste verifique si cuenta con cobertura en la ubicación en la que, en su caso, se prestaría el Servicio por virtud de la Cesión. En caso de que cuente con cobertura y las condiciones topográficas y técnicas permitan prestar el Servicio **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** otorgará la autorización respectiva, en caso contrario, notificará al CLIENTE la imposibilidad de otorgar la autorización en virtud de que no se cuenta con cobertura en dicha zona o no es factible técnicamente proveer el Servicio en esa ubicación. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. podrá ceder los derechos derivados de este Contrato a una filial o una sociedad, que adquiera todos o parte sustancial de sus activos. De esta cesión se deberá notificar al Cliente con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que ocurra, para que en un plazo de 15 (quince) días naturales el Cliente manifieste su conformidad. En caso de no recibir contestación por escrito de parte del Cliente en el sentido de inconformarse con la cesión, se entenderá consentida.

(ANEXO 5)

Especificaciones del Servicio

I. Atención a solicitudes

- La atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones será en un horario de Atención al Cliente en la línea 800 600 6666 o al correo electrónico soporte@kiwinetworks.com y /o al <https://buzon.kiwinetworks.com/>
- Información a usuarios

KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V. tendrá a disposición del usuario la página web correspondiente, en donde encontrará información sobre los servicios que ofrece, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. La información que proporcione deberá, por lo menos, describir de forma sencilla y completa cómo opera el servicio, indicar el momento a partir del cual inicia el cobro del servicio, explicar el contenido de la factura, detallar los descuentos por horarios especiales o por volumen si aplica, explicar el redondeo de tiempo si aplica, listar los servicios o funcionalidades optativos, listar los servicios o funcionalidades que han sido activados a priori pero que puede cancelar si aplica, tener mapas del área de cobertura y proporcionar una guía de orientación para que el usuario elija el plan tarifario que más se adecue a sus requerimientos de comunicación.

II. Recepción de reportes

- **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** proporciona los números de teléfono y correos electrónicos correspondientes al tipo de servicio contratado, en los cuales podrán establecer sus quejas y comentarios sobre el servicio contratado. Mediante dichos procesos se les proporcionará un número de incidencia, con el cual podrán dar seguimiento a dicha queja o comentario. **KIWI NETWORKS, S.A.P.I. DE C.V.** podrá elaborar un reporte de fallas cuando el cliente así lo solicite, dicho reporte estará disponible en 72 (setenta y dos) horas posteriores a la petición. Dicho reporte podrá incluir fallas por tipo, las acciones correctivas adoptadas y las bonificaciones realizadas.

(ANEXO 6)

Política de confidencialidad

IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE.

En cumplimiento a lo establecido dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículos 6, apartado A, fracción II y III, y 16 párrafo segundo, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la "Ley"), su Reglamento (en lo sucesivo el "Reglamento"), los Lineamientos del Aviso de Privacidad emitidos por la Secretaría de Economía (en lo sucesivo los "Lineamientos"), los estándares nacionales e internacionales en materia de protección de datos personales, la Ley Federal del Derecho de Autor, Norma ISO 27000 e ITIL, así como en estricto apego a los principios rectores de la materia como lo son: licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, Kiwi Networks S.A.P.I. de C.V., (en adelante el "Kiwi Networks"), con domicilio en Calzada Zavaleta, número 703, Locales 8 y 9, Colonia Santa Cruz Buenavista, Puebla, Puebla, C.P. 72150, declara ser el Responsable del tratamiento de sus datos personales, y contar con medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas pertinentes durante todo el tratamiento y ciclo de vida de sus datos personales, obligándose a su tratamiento y protección de los mismos, como si de datos propios se tratase; apegándose siempre en el más estricto de los términos a lo establecido dentro de los ordenamientos anteriormente señalados. En consecuencia, y de conformidad con el artículo 15 de la Ley, Kiwi Networks pone a su disposición el siguiente Aviso de Privacidad (en lo sucesivo "Aviso de Privacidad"):

DEFINICIONES

Sin perjuicio de lo establecido dentro de los diferentes ordenamientos jurídicos en materia de datos personales y telecomunicaciones, para efectos del presente Aviso de Privacidad se entenderá por:

Aplicación móvil y/o indistintamente Kiwi Space: Software diseñado por Kiwi Networks, para ejecutarse en un dispositivo móvil (teléfono móvil o tablet), mediante el cual, el Titular podrá visualizar en caso de ser cliente de Kiwi Networks, su saldo, fecha límite de pago, datos para realizar su pago, así como reportar fallas en su servicio contratado.

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que es puesto a disposición del particular, concerniente al tratamiento de sus datos personales.

Cookie(s): De conformidad con lo establecido en los Lineamientos, una cookie es un archivo de datos que se almacena en el disco duro del equipo de cómputo o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario (Titular) al navegar en un sitio web específico, el cual permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias del usuario, así como cualquier otro dato almacenado respecto al Sitio de Internet.

Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física o moral que la haga identificable.

Datos personales públicos: Se entenderán por aquellos datos personales que se encuentran en fuentes de acceso público que no contravienen la Ley o ningún otro ordenamiento jurídico.

Datos personales sensibles: Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para el Titular en particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual, datos financieros y patrimoniales.

Titular: La persona física o moral a quien corresponden los datos personales, pudiendo ser clientes o personas que no cuentan con algún servicio contratado con Kiwi Networks.

KEC (Kiwi Enterprise Cloud): Nube privada que te permite almacenar y respaldar información en tiempo real y/o contratar servicios adicionales tales como cámaras IP y videovigilancia.

Kiwi Networks: El responsable del tratamiento de los datos personales del Titular.

Plataforma web de gestión de publicidad y/o Portal Cautivo: Software propiedad de Kiwi Networks, mediante el cual el Titular podrá acceder al mismo a través de diferentes tipos de logueo (acceso), para gestionar archivos multimedia, campañas de publicidad, y permitir así una conexión a la red Wi – Fi de Kiwi Networks.

Redes Sociales: cualquiera de las siguientes páginas web con contenido multimedia de Kiwi Networks:

<https://www.facebook.com/KiwiNetworks/>

<https://www.twitter.com/kiwinetworks>

<https://www.instagram.com/kiwinetworks/>

<https://mx.linkedin.com/company/kiwi-networks-s.a.p.i.-de-c.v>.

Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.

Transferencia: Toda comunicación de datos personales realizada a un Tercero.

Tercero: Persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del Titular o del responsable de los datos personales.

Sitio de Internet o Sitio Web: Documento digital capaz de incluir video, audio, texto, etcétera, y al cual puedes acceder por medio de un navegador web y una conexión a internet. Por lo que, para los efectos del presente Aviso de Privacidad se entenderá como Sitio de Internet o Sitio Web el siguiente: <https://www.kiwinetworks.com>

Web beacon(s): Imagen visible u oculta insertada dentro de un sitio web o correo electrónico, que se utiliza para monitorear el comportamiento de un usuario en estos medios. A través de estos se puede obtener información como la dirección del Protocolo de Internet de origen, navegador utilizado, sistema operativo, momento en que accedió a la página, y en el caso del correo electrónico, la asociación de los datos anteriores con el destinatario.

DATOS PERSONALES QUE SOLICITA KIWI NETWORKS

Kiwi Networks hace de su conocimiento que, derivado de las diversas actividades que realiza, y con la finalidad de dar cumplimiento a sus obligaciones, podrá solicitar y tratar los datos personales que se enuncian en el presente Aviso de Privacidad, mismos que serán solicitados personalmente y/o por Redes Sociales y/o por cualquier medio electrónico y/o digital que cuente con el dominio “kiwinetworks”.

Asimismo, Kiwi Networks comunica al Titular que, en caso de permitir a un Tercero a nombre de él, la creación, acceso, uso y/o edición de sus datos personales sensibles o no, Kiwi Networks los tendrá por recabados como si el Titular los hubiese proporcionado. Lo mencionado anteriormente, aplica también para las situaciones ante las cuales, el Titular envíe la documentación solicitada por Kiwi Networks a través de un Tercero autorizado por él, ya sea por medios físicos o medios digitales.

Kiwi Networks advierte al Titular, que su personal nunca solicitará datos personales y/o documentación por algún medio que no cuente con el dominio “kiwinetworks”.

DATOS PERSONALES SOMETIDOS A TRATAMIENTO POR KIWI NETWORKS

Kiwi Networks informa al Titular que podrá dar tratamiento a los siguientes datos personales no sensibles del Titular:

Nombre completo del Titular y/o razón social y/o denominación social.

Correo electrónico.

Número de teléfono.

Número de cliente.

Ubicación del servicio.

Género.

Edad.

Ocupación.

Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

Domicilio fiscal.

Identificación oficial.

Clave Única de Registro de Población (CURP).

Dirección del Protocolo de Internet.

Comprobante de domicilio.

Acta constitutiva, última reforma al acta constitutiva y en su caso poder del representante legal (número del instrumento público, volumen y/o libro y/o tomo, fecha de protocolización, nombre del fedatario público ante quien se protocolizó el instrumento, folio mercantil electrónico, fecha y lugar de inscripción).

Opinión de cumplimiento en sentido positivo emitida por el S.A.T.

DATOS PERSONALES SENSIBLES SOMETIDOS A TRATAMIENTO POR KIWI NETWORKS

Asimismo, Kiwi Networks informa al Titular que podrá dar tratamiento a los siguientes datos personales sensibles del Titular (de conformidad con el servicio contratado):

Número de tarjeta bancaria.

Número CVV de tarjeta bancaria.

Fecha de vencimiento de tarjeta bancaria.

Nombre de la institución bancaria.

Grabación de videovigilancia.

Huella dactilar.

Reconocimiento facial.

Reconocimiento ocular.

Reconocimiento de voz.

Registros de acceso.

Información de configuración de software y hardware.

Kiwi Networks también informa al Titular, que su imagen podrá ser recabada mediante el uso de cámaras de vigilancia y/o cámaras de foto/video, cuando este realice alguna visita a las instalaciones de Kiwi Networks y/o en los lugares que se tenga contratado dicho servicio y/o cuando se realicen eventos y/o cuando se realicen entrevistas de conformidad con el artículo 87 de la Ley Federal del Derecho de Autor; de igual forma, se hace de su conocimiento que las llamadas que realice a Kiwi Networks podrán ser grabadas.

TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DEL TITULAR

Kiwi Networks podrá conservar la información de sus datos personales durante el tiempo que dure la relación jurídica; durante más tiempo si fuera necesario, a efectos de la conservación de registro con fines legales; o hasta que el Titular solicite la cancelación de los mismos.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Kiwi Networks declara que los datos personales del Titular recabados por cualquiera de los medios enunciados dentro del presente Aviso de Privacidad tendrán principalmente las siguientes finalidades:

Llenado de contratos.

Seguimiento por parte de los agentes de ventas de Kiwi Networks para la detección de necesidades del Titular.

Elaboración y envío de la factura del servicio contratado.

Brindar soporte técnico y/o asesoría.

Brindar atención.

Acceso al portal de pagos

Acceso al Kiwi Space.

Crear su perfil o cuenta de acceso.

Digitalización de contratos.

Notificar cualquier situación referente a sus datos personales, al presente Aviso de Privacidad y/o al servicio contratado.

Brindar y/o mejorar los servicios de calidad.

Proveer servicios de alojamiento y almacenamiento de datos.

Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables.

Prevenir e investigar cualquier tipo de ilícito que suceda en las instalaciones y/o Redes Sociales y/o Sitio Web y/o Plataforma web de gestión de publicidad y/o Portal Cautivo y/o Aplicación Móvil, de Kiwi Networks.

Aclaración de dudas o quejas sobre el servicio contratado.

Kiwi Networks podrá utilizar los datos personales recabados para finalidades distintas a las mencionadas anteriormente, siempre y cuando se solicite y recabe el consentimiento previo del Titular por cualquiera de los medios de contacto que proporcione este último a Kiwi Networks.

Kiwi Networks comunica al Titular que, las finalidades mencionadas anteriormente son indispensables para que Kiwi Networks pueda brindar de la mejor forma los servicios que ofrece, razón por la cual, se recomienda al Titular no solicitar la cancelación de sus datos personales sobre dichas finalidades, ya que, en caso de hacerlo, Kiwi Networks no será responsable de prestar correctamente los servicios ofertados y/o contratados; sin embargo, el Titular de los datos podrá acceder, rectificar, cancelar u oponerse, a sus datos personales ejerciendo sus derechos ARCO mismos que se encuentran descritos de manera detallada dentro del apartado "DERECHOS ARCO" del presente Aviso de Privacidad.

USO DE LOS DATOS PERSONALES SENSIBLES PARA ACTIVIDADES SECUNDARIAS.

Las actividades secundarias son aquellas que no dan origen ni son necesarias para la relación jurídica entre el Titular y Kiwi Networks, por lo que, Kiwi Networks podrá utilizar sus datos personales para las siguientes actividades:

Creación y envío de publicidad.

Realizar llamadas para fines de calidad de los servicios.

Brindar atención preventiva y postventa.

Elaboración de estadísticas.

Envío de correos electrónicos o mensajes de texto SMS (únicos o masivos)

Llamadas publicitarias.

Envío de promociones.

Eventos.

Entrevistas "casos de éxito".

Creación y publicación de spots publicitarios mismos que se transmitirán y/o publicarán a través de las Redes Sociales y/o del Sitio Web y/o a través de la Plataforma web de gestión de publicidad y/o Portal Cautivo, de Kiwi Networks.

Cuando el tratamiento de los datos personales involucre el uso de la imagen del Titular, Kiwi Networks solicitará expresamente, la autorización del uso de su imagen de conformidad con lo estipulado dentro de la Ley, y la Ley Federal del Derecho de Autor.

El Titular de los datos podrá acceder, rectificar, cancelar u oponerse, a sus datos personales ejerciendo sus derechos ARCO mismos que se encuentran descritos de manera detallada dentro del apartado "DERECHOS ARCO" del presente Aviso de Privacidad.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Kiwi Networks capacitará a su personal para implementar políticas de seguridad de la información donde se verificará que el acceso a la misma se limite a las personas autorizadas, es decir, que se implementarán restricciones a los socios, empleados y/o cualquier persona que requiera tener acceso a datos personales y/o información confidencial con el fin de que la información se encuentre completa, precisa y actualizada, asegurándose en todo momento la continuidad del negocio; asimismo, Kiwi Networks implementará medidas para detectar y responder a las amenazas de seguridad de la información, por lo que, para el caso en el que la información deba ser transferida, se sujetará a lo establecido en el apartado inmediato siguiente denominado "TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES".

TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Por medio del presente Aviso de Privacidad, el Titular acepta que Kiwi Networks transfiera para el cumplimiento de sus actividades y obligaciones, sus datos personales a la sociedad y aplicativo informático que se mencionan a continuación:

Conektame S.A. de C.V.

Firma con Registro Digital Avanzado (FREDA)

La transferencia de los datos personales del Titular tendrá como objetivo las finalidades descritas dentro del apartado "FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES", sin embargo, Kiwi Networks se obliga a no transferir sus datos personales cuando no se obtenga el consentimiento previo expreso del Titular.

Adicionalmente Kiwi Networks podrá realizar transferencia de datos personales a terceros nacionales o internacionales distintos de los mencionados anteriormente, para el cumplimiento de sus actividades y obligaciones, por lo que, en su caso, Kiwi Networks recabará el consentimiento del Titular previo a la transferencia.

Kiwi Networks podrá revelar o transferir los datos personales del Titular sin su consentimiento cuando obre el debido requerimiento de autoridad competente, o en su caso, cuando así lo establezca la Ley, su Reglamento o cualquier otro ordenamiento jurídico en materia de protección de datos personales.

Asimismo, Kiwi Networks se compromete a realizar su mayor esfuerzo para la protección de los datos personales del Titular, por lo que Kiwi Networks le informa que cuenta con medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas, garantizando así, que los datos personales transferidos del Titular serán tratados con la misma responsabilidad y protección que Kiwi Networks les brinda.

No obstante, Kiwi Networks no se responsabilizará por los datos personales del Titular que, CONEKTAME S.A. DE C.V. o FIRMA CON REGISTRO DIGITAL AVANZADO (FREDA), solicite, recabe o trate directamente con el mismo, ya sea por motivos de sus propios procedimientos, actividades o cualquier otra de sus obligaciones, razón por la cual; el Titular tendrá que remitirse a los respectivos avisos de privacidad.

CONSENTIMIENTO

Se entenderá que el Titular consiente tácitamente el tratamiento de sus datos personales, cuando habiéndose puesto a su disposición el presente Aviso de Privacidad, no manifieste su oposición.

DERECHOS ARCO

El Titular podrá ejercitar sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), solicitando el acceso y/o rectificación y/o cancelación y/u oposición de sus datos personales, de manera personal acudiendo directamente en nuestras oficinas ubicadas en Calzada Zavaleta número 703 Locales 8 y 9, Colonia Santa Cruz Buenavista, C.P. 72150 Puebla, Pue., o a través del correo electrónico juridico@kiwinetworks.com

Sin embargo, Kiwi Networks le informa que para el ejercicio de sus derechos ARCO, deberá elaborar una solicitud que será entregada de forma personal o en su caso enviada al correo electrónico señalado en el párrafo anterior, con los siguientes requisitos:

Nombre completo del Titular y/ Razón Social y/o Denominación Social y en su caso nombre del Representante Legal;

Copia simple de su identificación oficial.

Correo electrónico y;

Descripción breve de lo que solicita, ya sea el acceso a sus datos personales y/o la rectificación de sus datos personales cuando estos sean inexactos o incompletos, y/o la limitación u oposición al tratamiento de sus datos personales, y/o a la cancelación del uso de los mismos, y/o la revocación de su consentimiento.

Kiwi Networks deberá acusar de recibida la solicitud, posteriormente, dentro de los siete días hábiles siguientes, Kiwi Networks emitirá respuesta a la solicitud presentada, y la misma, será enviada al correo electrónico que proporcione en su solicitud; en caso de no recibir respuesta o no ser satisfactoria, usted puede acudir al Instituto Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (I.N.A.I), dentro de los quince días

posteriores a la recepción o ausencia de la misma para solicitar la protección de sus datos, de conformidad con el artículo 45 de la Ley.

Kiwi Networks advierte al Titular que, en caso de que la información proporcionada en su solicitud resulte errónea o insuficiente, o no se acompañen los documentos necesarios para acreditar su identidad o la representación legal, el Titular será requerido para que, dentro de los cinco días hábiles siguientes al requerimiento que le realice Kiwi Networks, subsane las deficiencias para poder dar trámite a la misma, en el entendido que, de no hacerlo, su solicitud se tendrá por no presentada. Una vez que el Titular subsane el requerimiento de la información, el plazo que tiene Kiwi Networks para dar respuesta a su solicitud comenzará a correr a partir del día siguiente hábil de la recepción del requerimiento.

Asimismo, Kiwi Networks hace de su conocimiento que, cuando el Titular solicite la cancelación de sus datos personales, Kiwi Networks procederá a la supresión de los mismos, conservando única y exclusivamente aquellos datos que son indispensables para cumplir con las responsabilidades derivadas de su tratamiento y/o de la Ley.

Aunado a lo anterior, el Titular podrá inscribirse en el Registro Público para Evitar la Publicidad de la Procuraduría Federal del Consumidor, accediendo al siguiente sitio web: <http://repep.profeco.gob.mx/>.

USO DE COOKIES

Kiwi Networks hace de su conocimiento que, con la finalidad de mejorar la experiencia durante la visita del Titular al Sitio Web, Kiwi Networks podrá obtener datos personales de este a través del uso de Cookies y Web beacons, pudiendo recabar su dirección del Protocolo de Internet, tipo de navegador y lugar desde el que visita el Sitio Web y/o Aplicación Móvil y/o Plataforma web de gestión de publicidad y/o Portal Cautivo, de Kiwi Networks, lo anterior con fines estadísticos.

El Titular, podrá decidir si rechaza o acepta la instalación de las Cookies y/o Web beacons, pudiendo el Titular optar por personalizar el contenido mostrado a través del Sitio Web y/o Aplicación Móvil y/o Plataforma web de gestión de publicidad y/o Portal Cautivo, de Kiwi Networks, de acuerdo con sus preferencias. Sin embargo, Kiwi Networks recomienda que las Cookies y/o Web beacons no sean rechazadas, ya que no invaden la privacidad del Titular, y son indispensables para mejorar la experiencia del Titular.

MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

Kiwi Networks podrá efectuar en cualquier momento cambios y/o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, por lo que, en ese entendido, dichos cambios y/o actualizaciones le serán notificados a través del Sitio Web de Kiwi Networks, o puede solicitar una actualización del presente, al correo electrónico: juridico@kiwinetworks.com.

Última actualización 06 de julio de 2023.