

TÉRMINOS Y CONDICIONES SOBRE EL USO DE COOKIES, FILA VIRTUAL Y EL SERVICIO DE LA OFICINA VIRTUAL

USO DE COOKIES

Al utilizar nuestros servicios, aceptas el uso que hacemos de las cookies.

Puedes eliminar y bloquear todas las cookies de este sitio, pero parte del mismo no funcionará o la calidad de la página web puede verse afectada.

Para cualquier duda o consulta acerca de esta política de cookies podrás ver nuestro aviso de privacidad, o bien, no dudes en comunicarte con nosotros a través de la sección de contacto para cualquier duda o inquietud.

CONSIDERACIONES DE LA FILA VIRTUAL:

- a) El SAT se reserva la permanencia en la Fila Virtual para solicitudes de contribuyentes que sean identificados con actos de gestión de negocios a que se refiere el artículo 19 del Código Fiscal de la Federación o acaparamiento de citas por parte de terceras personas.
- b) Solo será posible solicitar la asignación de una cita mediante esta facilidad una vez cada quince días naturales.
- c) Se podrá seleccionar máximo una vez la opción "Volverse a formar" al recibir asignación de una cita, luego de contar con turno activo. Al hacerlo se asignará un nuevo turno al final de la Fila Virtual.
- d) Cada usuario puede contar con un solo turno activo para la Fila Virtual.
- e) Para la Fila Virtual aplican todos los términos, condiciones y políticas, así como el Aviso de Privacidad vigentes para el aplicativo CitaSAT.
- f) Al agendar una cita mediante el aplicativo CitaSAT teniendo un turno activo en la Fila Virtual para el mismo servicio, el sistema automáticamente eliminará el turno asignado para el usuario en cuestión.

DE LA OFICINA VIRTUAL

El presente documento contiene los términos y condiciones generales (en adelante "TÉRMINOS Y CONDICIONES") aplicables al uso de los contenidos, servicios y productos ofrecidos a través de la Oficina Virtual, de la cual es titular el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Cualquier persona que desee acceder o hacer uso de los servicios que ofrece dicha Oficina Virtual, podrá hacerlo sujetándose a los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES", en caso de no aceptar los mismos no podrá hacer uso de la Oficina Virtual.

Se precisa que la Oficina Virtual está dirigida a personas físicas mayores de edad, sin representante legal.

El SAT se reserva la facultad y el derecho de realizar en cualquier momento y sin previo aviso de las modificaciones en el sitio web, así como en sus contenidos, funcionalidad, productos, servicios y la configuración que pudiera estar contenida en la Oficina Virtual; en ese sentido, el USUARIO reconoce y acepta que el SAT en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar o cancelar su acceso.

El SAT se reserva el derecho de expulsar o dar por terminados los servicios que brinda la Oficina Virtual, sin previo aviso, en caso de que el USUARIO no respete los "TÉRMINOS Y CONDICIONES" o abandone la sesión por más de tres minutos.

Cuando el contribuyente no ingrese a la sesión en la hora indicada y transcurridos los 10 minutos de tolerancia, el SAT cancelará el servicio sin previo aviso.

El SAT dará a conocer en su Portal sat.gob.mx los productos y servicios que se brindarán a través de la Oficina virtual.

I. **DEL OBJETO**

El objeto de los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES" es regular el acceso y la utilización de la Oficina Virtual para la atención de reuniones virtuales a través de la plataforma Microsoft Teams ®.

La Oficina Virtual constituye un servicio que permite a los USUARIOS agendar una cita para recibir orientación fiscal, a través de una reunión virtual con un asesor del SAT por medio de la plataforma Microsoft Teams ®.

La información que brinda el SAT a través de la Oficina Virtual, es a manera de orientación en materia fiscal, la cual se otorga conforme a las disposiciones fiscales vigentes, por lo que no es vinculativa, no crea, excluye ni establece obligaciones ni derechos distintos de los establecidos en las disposiciones fiscales.

El acceso, así como la información y orientación brindada a través de la Oficina Virtual por parte del USUARIO es gratuito, pronto y expedito, sin que el USUARIO tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello.

En la Oficina Virtual no se realizará ningún cálculo de impuestos ni el llenado de formatos, tampoco se realizarán trámites de firma electrónica (e.firma) de primera vez, renovación o revocación, ni los de generación, renovación o actualización de Contraseña, toda vez que solo es un servicio de orientación para las y los contribuyentes.

II. DEL USUARIO

El acceso o utilización de la Oficina Virtual quedará sujeto a los presentes “TÉRMINOS Y CONDICIONES”, por lo tanto, el USUARIO los tendrá por aceptados cuando seleccione la casilla correspondiente al iniciar el proceso de la generación de la cita en la Oficina Virtual, asimismo, se recomienda al USUARIO revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes “TÉRMINOS Y CONDICIONES”.

USUARIO se compromete a utilizar la información, contenidos o servicios ofrecidos a través de la Oficina Virtual de manera lícita sin contravenir lo dispuesto en los presentes “TÉRMINOS Y CONDICIONES” y no afecte la moral, los derechos de terceras personas, se perturbe el orden público, o perjudique de algún modo el funcionamiento del citado servicio.

El USUARIO otorga su consentimiento para que se realice la grabación de la reunión virtual desde el inicio y hasta la conclusión de la misma, respecto a la orientación recibida del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, lo anterior para fines de calidad en el servicio y efectos estadísticos.

Asimismo, el USUARIO se compromete a proporcionar los datos e información necesaria para agendar una cita y acceder a la Oficina Virtual; misma que se considerará verdadera, exacta, completa y actualizada, incluyendo los datos relativos a su identidad y medios de contacto, siendo **dicha información y condiciones las siguientes:**

- A) Para el registro de la cita:
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC) o la Clave Única de Registro de Población (CURP)
 - Nombre completo
 - Correo electrónico personal
 - Tipo de trámite requerido
- B) Para la cita en la Oficina Virtual:
- Ingresar en la fecha y horario establecidos, se otorgará una tolerancia de 10 minutos, de no haber ingresado en ese lapso, se cancelará la cita.
 - Proporcionar identificación oficial (original) en archivo digitalizado y legible, a través del medio que establezca el SAT.
 - Mantener encendida la cámara del dispositivo utilizado para el acceso durante toda la sesión.
 - No podrá utilizar gorra, lentes oscuros o cualquier objeto que impida ver claramente el rostro.

- Deberá asegurarse que exista suficiente luz en el lugar para distinguir claramente el rostro.
- Mostrar el rostro de frente a la cámara del dispositivo utilizado para el acceso, durante toda la sesión.
- Será válido hacer uso de dispositivos del audio como audífonos y micrófono externo.
- Dirigirse al asesor del SAT con respeto, no se permite gritar ni el uso de palabras ofensivas o amenazantes.
- Contar con Contraseña, firma electrónica (e.firma) y Buzón Tributario activo, en los casos que determine el SAT.

El USUARIO acepta que el SAT podrá denegar el acceso o uso de la Oficina Virtual si no proporciona alguna información, o bien, si incumple alguna de las condiciones establecidas en el párrafo anterior.

El solo acceso a la Oficina Virtual no supone el establecimiento de ningún tipo de relación entre el SAT y el USUARIO.

Al tratarse de un servicio de atención virtual dirigido exclusivamente a personas físicas mayores de edad, así como a menores de edad a partir de los 16 años siempre que estos últimos presten exclusivamente un servicio personal subordinado (salarios), ambos manifiestan no tener representante legal y contar con la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes “TÉRMINOS y CONDICIONES”.

Finalmente, el USUARIO se compromete a ser responsable de sus manifestaciones, así como todo acto que realice u omita en la Oficina Virtual.

El USUARIO acepta que no le asiste el derecho a la prerrogativa de copiar, difundir, almacenar, imprimir o reproducir por cualquier medio, la información obtenida en la conversación u orientación brindada a través del uso de la Oficina Virtual.

III. DEL ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE OFICINA VIRTUAL

Para el uso de la Oficina Virtual, el USUARIO deberá acceder desde la liga que se encuentra en el acuse de su cita o bien a través de la liga enviada al correo electrónico que registró al momento de generar su cita en la Oficina Virtual.

Toda operación de consulta realizada por el USUARIO a través de la Oficina Virtual se presumirá hecha por el USUARIO bajo su total responsabilidad. De manera general, todo USUARIO por el simple hecho de acceder al servicio se obliga a:

1. Hacer uso del servicio únicamente para fines lícitos o en forma diligente y correcta.

2. Cumplir con todas y cada una de las demás obligaciones establecidas en los presentes “TÉRMINOS y CONDICIONES”, así como las demás que puedan inferirse de un uso correcto de buena fe o racional del servicio.

El SAT de acuerdo a sus facultades, llevará a cabo las acciones que le permitan mantener el buen funcionamiento de la Oficina Virtual.

En ningún caso y bajo ningún concepto asumirá el SAT responsabilidad alguna derivada del uso de la Oficina Virtual que realice el USUARIO, especialmente en los casos en que dicho uso se realice incumpliendo lo dispuesto en los presentes “TÉRMINOS y CONDICIONES”, contrarios a los buenos usos informáticos o la normativa vigente aplicable.

El USUARIO por ningún motivo podrá utilizar dispositivos, software, complementos, malware o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades u operaciones de la Oficina Virtual, asimismo no se podrá vincular o reproducir su contenido desde webs, plataformas, foros, chats, blogs o redes sociales.

El SAT no discrimina a ninguna persona por razón de su raza, sexo, capacidad física, religión ni de ninguna otra forma. Toda persona tiene derecho a la protección y al respeto de su honor, dignidad, moral y reputación, por lo tanto, se prohíbe todo acto de discriminación que tenga por objeto menoscabar y limitar el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos humanos, por lo cual, del mismo modo, se solicita al USUARIO no hacer uso de lenguaje ofensivo o discriminatorio.

IV. **POLÍTICA SOBRE USO DE COOKIES**

Al utilizar la Oficina Virtual, el USUARIO aceptará el uso que el SAT hace de las cookies, las cuales contienen información que se almacena en el navegador utilizado por el usuario como datos de ingreso, preferencias del usuario, fecha y hora en que se accede al sitio web, sitios visitados y dirección IP, esta información es anónima y solo se utilizará para mejorar el sitio web.

Podrá eliminar y bloquear todas las cookies del Portal sat.gob.mx, pero parte del mismo no funcionará o la calidad de la página web puede verse afectada.

V. **RECONOCIMIENTO Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El USUARIO asume totalmente la responsabilidad por permitir el acceso a terceras personas a la Oficina Virtual cuando requiera ser asistido, liberando al SAT de toda responsabilidad por el mal uso.

El USUARIO deberá conocer y aceptar que, por la propia naturaleza de los servicios que se brindan a través de la citada Oficina Virtual, este se encuentra sujeto a la disponibilidad, restricciones de uso y limitaciones de internet, así como de otros factores externos al SAT, por lo que se libera a dicho órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de toda responsabilidad por los perjuicios que pudiesen derivarse de tales circunstancias.

El SAT no garantiza la disponibilidad en todo momento del acceso y continuidad del funcionamiento de la Oficina Virtual, por ello, no responderá por los daños y perjuicios causados al USUARIO que deriven como consecuencia de la no disponibilidad, fallos de acceso y falta de continuidad del servicio, ni por cualquier otra circunstancia de fuerza mayor que imposibilite u obstaculice el uso de la Oficina Virtual.

VI. **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

De conformidad con lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como en los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, y demás normatividad aplicable, el SAT garantiza el resguardo y confidencialidad de los datos personales proporcionados, adoptando todas las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para su protección.

El tratamiento de los datos personales recabados atenderá en todo momento los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad.

La información de carácter fiscal obtenida, será protegida y resguarda en términos de lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

El SAT es el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través del servicio de Oficina Virtual, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la LGPDPSO, y demás normatividad que resulte aplicable.

El aviso de privacidad integral del SAT, se encuentra disponible en el siguiente vínculo electrónico:

http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/documentos/avisos_privacidad/Aviso_de_Privacidad_SAT.pdf

Por otro lado, el USUARIO se compromete a abstenerse de difundir imágenes o videos que deriven de su estancia en la Oficina Virtual, toda vez que el uso no autorizado de imagen reproducida a través de cualquier medio sin que se otorgue su consentimiento se considerará una intromisión ilegítima al derecho de la propia imagen de conformidad con la Ley Federal de Derechos de Autor, la Ley de Responsabilidad Civil para la Protección del Derecho a la Vida Privada, el Honor y la Propia Imagen para el Distrito Federal y la que resulte aplicable para cualquier Estado de la República Mexicana.

VII. **POLÍTICA EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

El SAT es titular de todos los derechos de propiedad intelectual o industrial de la Oficina Virtual, así como de las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que la distinguen. Serán, por consiguiente, protegidas por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como por los tratados internacionales aplicables.

Por consiguiente, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, o difusión de los contenidos del servicio de Oficina Virtual con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio, sin la autorización del Servicio de Administración Tributaria.

Por otro lado, el USUARIO se abstendrá de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo, o contenido, de la Oficina virtual, y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad.

VIII. **LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

El SAT se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida de la Oficina Virtual, o por el incumplimiento de los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES".

IX. **ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO**

El USUARIO acepta que el contenido íntegro de los presentes "TÉRMINOS Y CONDICIONES" fue leído y comprendido.

El USUARIO acepta que conoce y entiende cuáles son sus deberes y obligaciones.

El USUARIO acepta que, para el uso de la Oficina Virtual y la información aportada para el uso de dicho servicio, actúa por su cuenta e iniciativa propia.