

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SERVICIO OrientaSAT – Mis cuentas**

El presente documento describe los términos y condiciones generales (en adelante únicamente “términos de uso”) de uso del servicio OrientaSAT aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través de OrientaSAT, del cual es titular el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Las personas morales constituidas como organizaciones civiles y fideicomisos autorizados para recibir donativos deducibles (cuando sus ingresos no superen los dos millones de pesos en el ejercicio), las asociaciones religiosas; así como las personas físicas que tributen en el Régimen de Incorporación Fiscal, en el Régimen de Actividades Empresariales y Profesionales (incluyendo Plataformas tecnológicas), Régimen de Actividades Agrícolas, Ganaderas, Silvícolas o Pesqueras y Régimen de Arrendamiento, siempre que sus ingresos no superen los cuatro millones de pesos en el ejercicio (en adelante “usuario”) que desee acceder o hacer uso de los servicios que se ofrecen a través de OrientaSAT, podrá hacerlo sujetándose a los presentes “términos de uso”. En caso de no aceptar los presentes “términos de uso”, deberá abstenerse de usar el servicio OrientaSAT.

La información y orientación brindada a través del servicio OrientaSAT, se emite ajustada a las disposiciones fiscales vigentes, por lo que no es vinculativa, no crea, excluye, ni establece derechos u obligaciones distintos de los establecidos en las citadas disposiciones fiscales.

El acceso al servicio OrientaSAT por parte del “usuario” es un servicio gratuito sin que se tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello.

El Usuario declara haber leído, entendido y aceptado los presentes términos y con lo cual se adhiere a ellas plenamente y sin reservas. El uso de este servicio está sujeto al estricto cumplimiento de los términos recogidos en las presentes condiciones y, en su caso, a las condiciones particulares que resulten de su aplicación.

El usuario declara y garantiza estar apto y tener capacidad legal para aceptar las presentes condiciones y usar este servicio conforme a ellas.

### **I. ACERCA DEL SERVICIO**

El objeto de los presentes “términos de uso” es regular el acceso y la utilización del servicio OrientaSAT.

El servicio OrientaSAT constituye una plataforma de inteligencia artificial que funciona a través de un bot (robot) que permite la interacción con los “usuarios” que desean recibir información y orientación relacionada con las funcionalidades disponibles en los distintos apartados de la aplicación electrónica denominada Mis cuentas.

Asimismo, el servicio OrientaSAT permite a los “usuarios” interactuar de forma inmediata las 24 horas los 365 del día del año ya que es un servicio permanente; así como acceder de manera sencilla ya que podrá hacerlo desde un equipo de cómputo, tablet, celular o cualquier otro dispositivo con acceso a internet, donde se recomiendan los navegadores Chrome, Firefox y/o Edge en sus versiones más actuales; asimismo recibir una atención rápida sin largos tiempos de espera, ya que el servicio tiene la capacidad de atender a varios usuarios a la vez y finalmente solventar las dudas que los “usuarios” formulen y que estén relacionadas con las funcionalidades disponibles en los distintos apartados de la aplicación electrónica denominada Mis cuentas.



El SAT se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso la presentación, los contenidos, la funcionalidad y la configuración que pudiera estar contenida en el servicio OrientaSAT; así como mejorar las características existentes o agregar nuevas funciones o características al servicio, implementar avances en ciencia y tecnología y ajustes técnicos razonables en el servicio, garantizando la operabilidad y la seguridad del mismo, en ese sentido, el “usuario” reconoce y acepta que el SAT en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar o cancelar cualquier acceso al servicio en comento.

El servicio OrientaSAT se encuentra dirigido exclusivamente a las personas morales constituidas como organizaciones civiles y fideicomisos autorizados para recibir donativos deducibles (cuando sus ingresos no superen los dos millones de pesos en el ejercicio), las asociaciones religiosas; así como las personas físicas que tributen en el Régimen de Incorporación Fiscal, en el Régimen de Actividades Empresariales y Profesionales (incluyendo Plataformas tecnológicas), Régimen de Actividades Agrícolas, Ganaderas, Silvícolas o Pesqueras y Régimen de Arrendamiento, siempre que sus ingresos no superen los cuatro millones de pesos en el ejercicio y que se encuentren activos con obligaciones fiscales asignadas, que al momento de utilizar la aplicación electrónica denominada Mis cuentas, tengan algún cuestionamiento, duda o inquietud relacionada con las funcionalidades disponibles en los distintos apartados de dicho aplicativo para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Queda establecido que el servicio OrientaSAT es un canal adicional de atención, por lo que el “usuario” que requiera una atención particular o información distinta a la brindada a través de este servicio podrá utilizar cualquiera de los diversos canales de atención que proporciona para tal efecto el SAT.

El SAT se reserva el derecho de modificar sin previo aviso los presentes “términos de uso”.

## **II. DEL USUARIO**

El acceso o utilización del servicio OrientaSAT, quedará sujeto a los presentes “términos de uso”, por lo tanto, el “usuario” tendrá por aceptados estos cuando seleccione en el campo correspondiente del servicio OrientaSAT la opción Aceptar. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al “usuario” revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes “términos de uso”.

El “usuario” se compromete a utilizar la información, contenidos o servicios ofrecidos a través del servicio OrientaSAT de manera lícita sin contravenir lo dispuesto en los presentes “términos de uso”, la moral o el orden público y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceras personas, o perjudique de algún modo el funcionamiento del citado servicio.

Asimismo, el “usuario” se compromete a proporcionar los datos e información necesaria para el correcto acceso al servicio, así como a proporcionar la información detallada, precisa y concisa de tal forma que permita al servicio OrientaSAT emitir una respuesta que atienda la duda o inquietud formulada y que esté relacionada con las funcionalidades disponibles en los distintos apartados de la aplicación Mis cuentas. En caso de que el “usuario” no proporcione la información correcta o completa, podría originar que la respuesta dada por el servicio OrientaSAT sea errónea o esta se emita de forma incompleta.

Si derivado de la información proporcionada por el “usuario” el servicio OrientaSAT no puede solventar la duda o inquietud planteada, el “usuario” podrá ser transferido y atendido por un agente de atención al público.



El “usuario” acepta que el SAT podrá denegar el acceso o uso del servicio OrientaSAT si no proporciona alguno de los datos e información requerida para el acceso a dicho sistema.

El solo acceso al servicio OrientaSAT no supone el establecimiento de ningún tipo de relación entre el SAT y el “usuario”.

El “usuario” manifiesta ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes “términos de uso”.

El “usuario” acepta que el SAT grave y conserve las conversaciones u orientaciones emitidas para efectos estadísticos y calidad del servicio prestado.

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 a través del servicio OrientaSAT.

El usuario declara conocer y aceptar que el SAT estará habilitado de modo indefinido; sin embargo, acepta que el SAT podrá deshabilitarlo en cualquier momento, si el usuario registra inactividad en un periodo de tres minutos de interacción, o bien, si el SAT identifica un mal uso o uso indebido de los recursos habilitados a través del servicio, podrá dejar sin efecto su acceso al servicio de OrientaSAT.

### **III. DEL ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para el uso del servicio OrientaSAT el “usuario” deberá acceder al Portal del SAT en el aplicativo electrónico denominado Mis cuentas, estar inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes, activo en dicho registro y con obligaciones fiscales, e iniciar una conversación por mensajería y dar seguimiento a las indicaciones para la interacción entre el usuario y el SAT.

Toda operación de consulta realizada por el “usuario” a través del servicio OrientaSAT se presumirá hecha por el “usuario” bajo su total responsabilidad. De manera general, todo “usuario” por simple hecho de acceder al servicio se obliga a:

1. Hacer uso del servicio únicamente para fines lícitos y/o en forma diligente y correcta.
2. Cumplir con todas y cada una de las demás obligaciones establecidas en los presentes “términos de uso”, así como las demás que puedan inferirse de un uso correcto de buena fe y/o racional del servicio.

El SAT llevará a cabo las acciones de acuerdo con las facultades que le permitan mantener el buen funcionamiento del servicio OrientaSAT.

En ningún caso y bajo ningún concepto asumirá el SAT responsabilidad alguna derivada del uso del servicio OrientaSAT que realice el “usuario”, especialmente en los casos en que dicho uso se realice incumpliendo lo lo dispuesto en las presentes Condiciones, contrarios a los buenos usos informáticos y/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 y/u operaciones del servicio OrientaSAT, asimismo no se



podrá vincular o reproducir el contenido del servicio de OrientaSAT 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. RECONOCIMIENTO Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El “usuario” asume totalmente la responsabilidad por permitir el acceso a terceras personas al servicio OrientaSAT, 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 del citado servicio OrientaSAT, 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 al SAT de toda responsabilidad por los perjuicios que pueden derivarse de dicho suceso.

El SAT no garantiza la disponibilidad en todo momento del acceso y continuidad del funcionamiento del servicio de OrientaSAT. Por ello, el SAT no responderá de los daños y perjuicios causados al “usuario” que se deriven como consecuencia de la indisponibilidad, fallos de acceso y falta de continuidad del servicio, ni por cualquier otra circunstancia de fuerza mayor ajena al SAT y al “usuario” que imposibilite u obstaculice el uso de la aplicación.

#### **V. 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.

#### **VI. AVISO DE PRIVACIDAD**

El SAT es el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través del servicio OrientaSAT, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la LGPDPPSO, 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](http://omawww.sat.gob.mx/gobmxtransparencia/Paginas/documentos/avisos_privacidad/Aviso_de_Privacidad_SAT.pdf)

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



El SAT es titular de todos los derechos de propiedad intelectual o industrial del servicio OrientaSAT, así como de las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que distinguen a dicho servicio. 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 OrientaSAT con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio, sin la autorización del SAT.

Por otro lado, el “usuario”, se abstendrá de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo, o contenido, del servicio OrientaSAT, 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 del servicio OrientaSAT, o por el incumplimiento de los presentes “términos de uso”.

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

El “usuario” acepta que el contenido íntegro de los presentes “términos de uso” fue leído y comprendido. El usuario acepta que conoce y entiende cuáles son sus deberes y obligaciones. El “usuario” acepta que para el uso del servicio OrientaSAT y la información aportada para el uso de dicho servicio, actúa por su cuenta e iniciativa propia.

