



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS AXTEL, S.A.B., DE C.V.

Axtel, S.A.B., de C.V. (en lo sucesivo "Axtel"), con domicilio en: Av. Múnich 175, Col. Cuauhtémoc, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66450, es el responsable del uso y protección de sus datos personales.

Axtel respeta su derecho a la privacidad y protección de datos personales; por tanto, su información se encuentra debidamente resguardada conforme a las disposiciones de seguridad administrativa, técnica y física, establecidas en la Ley de la materia, para protegerla de los posibles daños, pérdidas, alteración o acceso no autorizado.

Axtel, en cumplimiento a los principios, deberes y obligaciones establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la Ley) y su Reglamento, hace de su conocimiento la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales de acuerdo con lo que a continuación se señala.

1. Finalidades de uso de sus datos personales.

Las finalidades principales y/o necesarias por las cuales Axtel puede solicitar, obtener, almacenar y/o utilizar los Datos Personales por tipo de Titular son:

- Verificar y comprobar identidad,
- Implementación y operación de Servicios,
- Administración de redes,
- Entrega de equipos,
- Atención a incidentes.
- Elaboración de reportes

De manera adicional, para cualquier Titular, Axtel, como finalidad secundaria puede solicitar, obtener, almacenar y/o utilizar los Datos Personales para:

- Con fines estadísticos y actualización de la base de datos,

En ningún caso se dará un uso distinto de los datos personales recabados a las finalidades aquí señalados, salvo previo acuerdo entre las partes.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, desde este momento usted lo puede comunicar a Axtel presencialmente o enviando su solicitud al correo derechosarco@axtel.com.mx

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos la atención que solicita.

2. Datos personales que utilizaremos.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Datos de identificación: Nombre y firma
- Datos de Contacto
- Domicilio

En el caso de datos personales sensibles, no se recabarán sin previo consentimiento expreso y por escrito por parte del Titular a excepción de las especificadas en las finalidades del uso.

No será necesario el consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales cuando se actualice alguno de los supuestos señalados en el artículo 9 de la LFPDPPP. En todos los casos, es nuestro compromiso que los mismos serán tratados bajo estrictas medidas de seguridad, siempre garantizando su confidencialidad.



En caso de proporcionar cualquier tipo de dato personal relacionado con otra persona como referencia, para efectos del presente aviso de privacidad, usted declara y acepta que ha obtenido el consentimiento previo correspondiente de dicha persona para ello.

Axtel, conservará sus datos personales únicamente durante el tiempo que resulte necesario y mientras mantenga una base de legitimación que le permita, en términos de las leyes aplicables, dar tratamiento a sus datos personales. Una vez concluido el período de bloqueo y retención aplicables, Se procederá a la supresión segura de sus datos

3. Transferencia de Datos Personales.

Axtel no realizará transferencias de datos personales, salvo aquéllas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien se actualice alguno de los supuestos señalados en el artículo 36 de la LFPDPPP.

En caso de requerirse, la misma no se realizará sin previo consentimiento expreso y por escrito por parte del Titular, a excepción de las especificadas en las finalidades del uso.

4. Como ejercer sus derechos ARCO.

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para poder dar trámite a cualquier solicitud de acceso, rectificación, cancelación, oposición, así como para limitar el uso / divulgación o para solicitar la revocación del consentimiento de sus datos personales deberá dirigir un escrito a AXTEL, ubicada en. Av. Múnich 175, Col. Cuauhtémoc, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66450, de lunes a viernes de las 9:00 a las 13:00 y de las 15:30 a las 18:00 horas, en días hábiles, según corresponda. También puede realizarlo de forma electrónica enviando su solicitud al correo derechosarco@Axtel.com.mx

Toda solicitud para Ejercer los derechos ARCO ya sea en forma física o electrónica, deberá acompañarse de lo siguiente:

- a) El nombre del Titular, domicilio y/o cualquier otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- b) Los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del Titular;
- c) La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados;
- d) Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos del Titular, así como su clave de RFC y/o CURP para evitar cualquier homonimia.
- e) Especificar claramente si la solicitud es de acceso, rectificación, cancelación, oposición; limitar uso / divulgación o revocación del consentimiento.
- f) el motivo de la solicitud y
- g) Las modificaciones requeridas, en caso de que la solicitud sea para la rectificación de Datos Personales y aportar la documentación que sustente su petición.

En caso de que la información proporcionada en la Solicitud ARCO sea insuficiente o errónea para atenderla, o bien no se acompañen los documentos necesarios para dar trámite a la misma, Axtel requerirá al Titular de los datos o su representante, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud ARCO, por una única vez, que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. El Titular de los datos o su representante contará con 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del requerimiento, para darle respuesta.

Axtel dará respuesta a la Solicitud ARCO con la determinación alcanzada, en un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, o en caso de haberse solicitado información o documentos adicionales, en un plazo de 20 días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la respuesta al requerimiento.

En caso de ser procedente la Solicitud ARCO, Axtel hará efectiva la determinación alcanzada dentro de un plazo de 15 días hábiles contados a partir de que se comunique la respuesta al Titular de los datos o su representante. Tratándose de



Solicitudes ARCO sobre el derecho de acceso a datos personales, la entrega de estos se hará previa acreditación de la identidad del Titular de los datos o su representante.

Axtel podrá ampliar los plazos para dar respuesta a una Solicitud ARCO, y/o para hacer efectiva la determinación alcanzada, por una sola vez, por periodos iguales a los señalados en cada caso, siempre que considere que las circunstancias del caso lo justifican. Ante tales supuestos, Axtel le notificará al Titular de los datos o su representante, la(s) circunstancia(s) que justifican la ampliación, dentro de cada uno de los plazos originales para dar respuesta o hacer efectiva la determinación alcanzada.

Las respuestas a las Solicitudes ARCO se entregarán al Titular de los datos o a su representante legal en copias simples o en archivo electrónico según el tipo y la cantidad de documentos de que se trate cada caso.

Axtel podrá negar el acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de estos, en los siguientes supuestos:

- Cuando el solicitante no sea el Titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- Cuando en su base de datos no se encuentren los datos personales del solicitante;
- Cuando se lesionen los derechos de un tercero;
- Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente que restrinja el acceso a los datos personales o que no permita la rectificación, cancelación u oposición de estos;
- Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

Teniendo en cuenta lo anterior, si no está conforme de la respuesta podrá comunicarlo por escrito o de manera verbal, indicando las razones, con el fin que Axtel revise nuevamente dicha solicitud. Una vez agotado el proceso, se le informa que podrá acudir ante la autoridad competente en términos de la legislación aplicable, a efecto de hacer valer cualquier inconformidad.

5. Procedimiento para revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales.

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

A efecto de que el Titular pueda manifestar su negativa al respecto, deberá dirigir un escrito a Axtel, ubicado en: Av. Múnich 175, Col. Cuauhtémoc, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66450, de lunes a viernes de las 9:00 a las 13:00 y de las 15:30 a las 18:00 horas, en días hábiles, según corresponda. También puede realizarlo de forma electrónica enviando su solicitud al correo derechosarco@Axtel.com.mx

Para la revocación del consentimiento Axtel hará efectiva dicha solicitud, siempre y cuando no se trate de un dato personal necesario para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de su relación jurídica con el Titular de los datos.

6. Procedimiento para limitar el uso o divulgación de su información personal.

Para dar cumplimiento con las finalidades del presente Aviso de Privacidad, Axtel se compromete a contar con las medidas legales y de seguridad suficientes y necesarias para garantizar que sus Datos Personales permanezcan confidenciales y seguros.

Asimismo, con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos los siguientes medios:

El Titular puede realizar solicitud para limitar el uso o divulgación, para lo cual deberá dirigir un escrito a Axtel ubicado en: Av. Múnich 175, Col. Cuauhtémoc, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México, C.P. 66450, de lunes a viernes de las 9:00 a las 13:00 y de las 15:30 a las 18:00 horas, en días hábiles, según corresponda. También puede realizarlo de forma electrónica enviando su solicitud al correo derechosarco@Axtel.com.mx



En su caso puede realizar su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para más información sobre este registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con ésta.

7. El uso de tecnologías de rastreo en nuestro portal de Internet.

Le informamos que en nuestra página de Internet utilizamos cookies, web beacons y otras tecnologías a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de Internet, así como brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página.

El visitante puede configurar su navegador para aceptar o rechazar por defecto todas las cookies o web beacons o para recibir un aviso en pantalla de la recepción de cada cookie o web beacons y decidir en ese momento su implantación o no en su disco duro. Las cookies o web beacons usadas en los sitios web de Axtel, no proporcionan referencias que permitan deducir el nombre y apellidos del visitante y no pueden leer datos de su disco duro ni incluir virus en sus textos.

En caso de que el Titular proporcione sus Datos a través de este medio, incluyendo el sitio web (Internet) de Axtel, el Titular entiende, acepta y reconoce que:

- a) El sitio web de Axtel puede incluir enlaces a sitios web de terceros, que, de accederse, ocasionará que se abandone el sitio web de Axtel, por lo cual Axtel no asume ninguna responsabilidad en relación con esos sitios web de terceros.
- b) El sitio web de Axtel puede incluir enlaces a sitios que administran redes sociales, en cuyo caso el Titular acepta que, al proporcionar cualquier tipo de información o Datos en dichos sitios, ocasionará que la misma pueda ser leída, vista, accedida, retransmitida y tratada por cualquier persona, y por lo tanto libera de cualquier responsabilidad a Axtel.

8. Cambios al aviso de privacidad.

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas. Es nuestro compromiso mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad Integral, a través de nuestra página de internet en: <https://www.axtelcorp.mx/aviso-de-privacidad/> y <https://www.alestra.mx/aviso-de-privacidad>

Última actualización: 09 de junio de 2026.