

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SERVICIOS DE NEGOCIOS TOTALPLAY (TOTALPLAY TV + INTERNET Y/O TOTALPLAY INTERNET)

## Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de Totalplay. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

## Requisitos de contratación

- **Identificación oficial.**  
Credencial INE - IFE, Pasaporte, Licencia de manejo, INAPAM, Cartilla militar y Cédula Profesional.  
RFC (opcional)
- **Comprobante de domicilio.**  
Recibo de luz, predial, agua, telefónico (telefonía fija o celular), recibo de gas (no gas estacionario), estado de cuenta bancario, afore, tiendas departamentales, contrato de arrendamiento y recibos de TV de paga.
- **Contrato de Totalplay (debidamente firmado).**  
Llenar con las firmas del cliente y sin datos faltantes.
- **Para registrar su tarjeta para cargo recurrente.**  
Seguir el proceso en el app de Clientes en el apartado de formas de pago.
- **Pago de 1 renta por adelantado en el momento de la instalación.**  
Se deberá realizar el pago equivalente a la primera renta mensual del plan contratado, con precio pronto pago\* + la renta del primer mes de los servicios adicionales contratados. En caso de haber adquirido una promoción de descuento en la contratación del servicio, este monto se descontará del total a pagar en la instalación.
- **Pago por concepto de activación y garantía por un monto de \$450 (Impuestos incluidos) en el momento de la instalación**

Tipo de paquete	Costo de activación correspondiente*
Internet + Televisión + Telefonía	\$450
Internet + Telefonía	\$450

\* El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta el cual se enviará una vez instalado el servicio.

Este pago se deberá realizar al instalador de Totalplay.

## Domicilios registrados para un mismo cliente.

Totalplay no limita los servicios contratados bajo el mismo domicilio y/o mismo titular, siempre y cuando cada una de las cuentas ya instaladas se encuentren al corriente en sus pagos, de lo contrario se negará la contratación del nuevo servicio hasta regularizarse con los adeudos pendientes.

## Portabilidad numérica

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes actualmente con tu compañía, al contratar Totalplay.

Si tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:

- Deberás marcar desde la línea telefónica de tu proveedor anterior al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Un sistema automático te regresará la llamada para indicarle el NIP de portabilidad.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad (lo puedes bajar desde el sitio de Totalplay.com.mx, en la sección de ayuda). Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales). Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:
- Contar con la carta de cancelación del servicio de tu proveedor anterior.
  - Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).  
Este apartado aplica en su totalidad para los Servicios Empresariales, Apartado B.
- **IMPORTANTE:** El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu servicio de telefonía de Totalplay ya se encuentre instalado y funcionando.
- La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y Totalplay es ajeno a este proceso.
- El trámite se realiza por tu cuenta a través del sitio de MI CUENTA TOTALPLAY ([www.mitotalplay.com.mx](http://www.mitotalplay.com.mx)).
- No se puede hacer Portabilidad de números móviles. • Realizar el proceso de portabilidad no te exenta de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tengas con la compañía anterior.

## Tarifas

Los primeros 5 meses se pagará precio pronto pago y precio de lista. Precio pronto pago aplica en pago 10 días posteriores a la fecha de corte posteriormente se aplicará el precio de lista.

### Totalplay TV + Internet

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Micro 20	\$649	\$729
Micro 40	\$729	\$809
Dinámico	\$949	\$1,029
Emprendedor	\$1,219	\$1,299
Profesional	\$1,969	\$2,049
Experto	\$2,589	\$2,669

### Totalplay Internet

Paquete	Precio Pronto Pago	Precio de Lista
Micro 20	\$479	\$559
Micro 40	\$559	\$639
Dinámico	\$779	\$859
Emprendedor	\$1,049	\$1,129
Profesional	\$1,799	\$1,879
Experto	\$2,419	\$2,499

**Costo de conexión y costos de equipo** En todos nuestros planes de Negocios Totalplay Internet y/o Totalplay Internet + TV manejamos un costo de conexión, el cual consiste en llevar la fibra óptica hasta el negocio u hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos de Totalplay.

<b>Costo de conexión</b>	<b>Menos de 8 meses</b>	<b>De 8 a 12 meses</b>	<b>De 12 a 18 meses</b>
	\$1,350	\$680	\$350

Si en la instalación realizaste un pago por concepto de activación, este monto será descontado de tu cargo de conexión. Los precios ya incluyen IVA.

## Costo de instalación de televisiones adicionales

En caso de solicitar la instalación del servicio de TV(s) adicional(es) a la incluida en tu plan, se aplicará un costo de instalación de \$100 (IVA incluido), que incluye la visita técnica para su instalación. Este costo de conexión se aplicará a tu estado de cuenta. En el caso de que solicites la instalación del servicio de TV (s) adicional (es) en la misma visita de instalación del servicio y antes de que se concluya la misma, no se te aplicará ningún costo de instalación.

El costo de conexión por instalación de televisiones adicionales aplicará por visita técnica, independientemente del número de televisiones adicionales que se instalen en dicha visita.

## Cargo por activación

Totalplay realizará un cargo por activación al cliente, el cual deberá ser cubierto por éste en el momento de la instalación del servicio. Este cargo subsana de manera parcial los gastos que soporta Totalplay para poder instalar el servicio de TV Interactiva, voz y datos.

Incluye:

- La visita de un técnico especializado hasta el hogar del cliente, para realizar una instalación profesional
- Servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explica el funcionamiento de los servicios proporcionados por Totalplay
- Los materiales que Totalplay utiliza en la instalación
- La activación del servicio y su mantenimiento a través de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de Totalplay

## Cargo por anualidad

Totalplay cobrará un cargo anual de \$130 pesos, con el fin de que los servicios contratados por el cliente sean brindados con las actualizaciones tecnológicas y niveles de calidad óptima, los cuales incluyen el mantenimiento de la plataforma interactiva, de los equipos, del cableado y/o accesorios instalados en el domicilio del cliente.

## Costo de conexión por instalación de líneas telefónicas adicionales

En caso de solicitar una línea telefónica adicional y cancelarla antes de los 6 meses, se aplicará un costo de conexión de \$199. Si se cancela después de ese periodo, es decir después del séptimo mes, no se deberá de pagar el costo de conexión.

## Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llega a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), se aplicará un cargo de \$20.00 pesos (IVA incluido) por concepto de reanudación del servicio, cantidad que se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta. Evita este cargo y disfruta del beneficio de Pronto Pago registrando tu tarjeta de Crédito y/o Débito para Cargo Recurrente.

## Costo del equipo(s)

En caso de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos a Totalplay, en caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo (IVA incluido) de acuerdo con el plan contratado:

Costo de equipos	
Totalplay TV + Internet	\$4,199
Totalplay Internet	\$4,199

Costo de equipos	
Totalplay Internet	\$2,099

Costo de equipos	
Totalplay TV + Internet	\$5,199
Totalplay Internet	\$5,199

Costo de equipos	
Wifi Extender	\$633
Líneas telefónicas adicionales	\$633

## Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar de un plan superior en renta mensual a uno inferior a partir del 9º mes de permanencia en Totalplay, teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo al nuevo plan seleccionado. El cliente se compromete a regresar a Totalplay los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio. En caso de no regresar los equipos se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

En caso de cambiar de un plan superior en renta mensual a uno inferior en renta antes del 9no mes de permanencia en Totalplay, se cobrará un costo de recuperación de \$499 pesos (impuestos incluidos) el cual se cargará al estado de cuenta del cliente.

## Estado de Cuenta

Las rentas de los planes residenciales Totalplay cuentan con un descuento por Pronto Pago, si el cliente lo realiza en la fecha indicada en su Estado de Cuenta. En el cual el cliente encontrará detalladamente la cantidad a pagar y la fecha límite para poder disfrutar de este beneficio.

En caso de NO realizar el pago en la fecha establecida, el cliente deberá cubrir la renta del servicio con el precio de lista.

Únicamente la renta de los planes Totalplay cuentan con el beneficio de descuento por Pronto Pago.

En caso de pagar posteriormente a la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta, se aplicará una pena convencional de \$20.00 (Veinte pesos 00/100 M.N) en el siguiente estado de cuenta por comisión de cobranza.

El estado de cuenta mes con mes se enviará a la dirección de correo electrónico que se indicó al momento de la contratación del servicio de Totalplay. Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en el estado de cuenta y página web de Totalplay. El cobro de las rentas de los planes Totalplay y Servicios Adicionales se pagan por adelantado.

Los consumos adicionales y renta de Totalplay On Demand se cobrarán en el siguiente corte. Los precios ya incluyen impuestos.

## Opciones de pago

- Descargando la app de Totalplay pagas en línea y sin comisiones.
- A través del portal de Mi Totalplay pagas en línea y sin comisiones.
- Con cargo recurrente a tu tarjeta de crédito llamando a la línea Totalplay al 55 1579 8000 ó 800 5100 510.
- Pago en Banco Azteca, se aplicará de forma inmediata.
- En ventanilla bancaria.
- En sucursales de OXXO, Farmacias del Ahorro, Neto y Farmacias Guadalajara.
- Con transferencia interbancaria desde el portal de tu Banco: Registra tu pago con SPEI utilizando tu CLABE personalizada que encontrarás en la sección de "Referencias bancarias".
- Consulta nuestras formas y lugares de pago aquí

Los pagos realizados en Banco Azteca, Mi cuenta Totalplay, vía telefónica con un asesor y tiendas OXXO se verán reflejados inmediatamente. Al realizar tu pago en ventanilla bancaria, te solicitarán la referencia bancaria completa, este dato lo podrás encontrar en la carátula de tu estado de cuenta. El pago se verá reflejado en un lapso de 24 a 48 horas, por lo que te recomendamos realizarlo a más tardar durante los primeros diez días después de la fecha de corte para aplicar la tarifa de Pronto Pago. No olvides presentar tu estado de cuenta o referencia bancaria completa al momento de realizar el pago en ventanilla bancaria para la correcta aplicación de tu pago.



XXXXXX XXXX  
 XXXXXX XXXXXXXXXX  
 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
 XXX XXXXXXXXX  
 XXXXXXXX XXX XXXXXXXX

No. de Cuenta  
 XX XX XX XX XX  
 Teléfono:  
 (XX) XX XX XX XX

**PRONTO PAGO**  
**\$ X,XXX. XX**  
 Antes del XX . marzo . XXXX

**PRECIO DE LISTA**  
**\$ X,XXX. XX**  
 Antes del XX . marzo . XXXX

**Este mes ahorraste \$XX. XX por descuento de por vida al estar al corriente con tu pago, ¡no lo pierdas!**

**Tu paquete contratado:** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Lugar y fecha de emisión: XXXX - XX/XX/XXXX

<b>Saldo anterior</b>	(Periodo XX / Ene - XX / Feb XXXX)	<b>\$ X,XXX. XX</b>
Descuento pronto pago		\$ -XX. XX
Descuento de por vida		\$ -XX. XX
Tu pago, gracias		\$ -X,XXX. XX
Saldo a la fecha		\$ X. XX

<b>Cargos del mes</b>	(Periodo XX / Feb - XX / Mar XXXX)	
Renta Paquete Básico Triple Play		\$ XXX. XX
Consumos y servicios extras		\$ XXX. XX
Otros cargos		\$ X. XX
Servicios de terceros		\$ XXX. XX
<b>Ajustes por redondeo</b>		\$ -X. XX
Descuentos y promociones		\$ -XX. XX
<b>Precio de lista</b>	<b>Antes del XX . marzo . XXXX</b>	<b>\$ X,XXX. XX</b>

**REFERENCIA ÚNICA DE PAGO: XXXX XXXX XXXX XXXX X**  
 La información de tu referencia única te ayudará a realizar tus pagos por el medio que prefieras. Favor de realizar tus depósitos a nombre de: TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

**Paga con tu referencia única en los siguientes establecimientos:**

**Ahora puedes realizar tu pago de forma segura y sin comisiones desde la App Totalplay.**

**¡Descárgala ahora!**

Tu pago se verá reflejado de inmediato.

---

Conv: 1278800

Conv: 2745

Trans:5503 Cve:612

No.Serv.4005

Emisora:2052

B:8191019000000000000000

**En estos establecimientos se verá reflejado en 24 hrs. hábiles. Se cobra una comisión por operación sujeta a la sucursal.**

**o si prefieres a través de: [www.mitotalplay.com.mx](http://www.mitotalplay.com.mx)**

**PAGA CON SPEI UTILIZANDO TU CLABE ÚNICA: XXX X XXXX XXXX XXXX XX**

Solicita el **Cargo Recurrente** a tu tarjeta de **crédito** o **débito**, y **asegura** tu descuento de **pronto pago\***, además de ahorrar tiempo y filas. Autorregístrala en la **App Totalplay**, **[www.mitotalplay.com.mx](http://www.mitotalplay.com.mx)** o con asistencia de un agente telefónico al número: **55 41 70 32 85**.

**Hasta 500 Mbps\***

El único internet realmente veloz.

**Contáctanos:**

800 510 0510

55 1579 8000

totalplay.com.mx

**Síguenos:**

@totalplay @totalplaymx @totalplaymx www.youtube.com/totalplaymx

TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Recuerda que para cualquier consulta que necesites hacer, comunícate a nuestro Centro de Atención a Clientes (55 1579 8000 ó 800 5100 510).

## Primer estado de cuenta

El primer estado de cuenta recibido después de haber contratado Totalplay, incluirá los cargos de un mes completo por adelantado y los servicios adicionales que hubieras contratado durante ese mes. También se aplicará un crédito a tu favor que corresponde al pago de la primera renta realizada al momento de la instalación. Después del primer estado de cuenta, el cliente recibirá los próximos 20 días después de haber iniciado su ciclo de facturación.

## Descuentos y promociones

En el caso de que un cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores. Es decir que para aquellos clientes que reactiven su cuenta que fue cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno. El único descuento que se mantendrá será el de Descuento por Pronto Pago en la renta de su servicio, siempre y cuando realice sus pagos los 10 días naturales posteriores a la emisión de su estado de cuenta.

## Contracargos o cargos no reconocidos en su tarjeta\*

En caso que a Totalplay le sea notificado por parte del Banco emisor, en más de dos ocasiones, que la tarjeta de crédito y/o débito que proporcionó para realizar el pago de los Servicios ha sido reportada con un contracargo o reclamo de cargo no reconocido, Totalplay tendrá la facultad de no aceptar este método de pago, debiendo usted de realizar todos los pagos de los servicios con depósito en efectivo en ventanilla bancaria o con transferencia SPEI. Lo anterior también aplicará cuando Totalplay detecte, en más de dos ocasiones, contracargos o reclamos de cargos no reconocidos en una misma cuenta que intenta ser pagada con diferentes tarjetas de crédito y/o débito. Asimismo, Totalplay no aceptará como método de pago para cualquier otra cuenta y/o Servicio, la tarjeta de crédito y/o débito que haya sido reportada y/o detectada por contracargo o reclamo de cargo no reconocido.

Cuando el cliente, no reconozca los cargos por movimientos en su cuenta Totalplay, deberá comunicarse a nuestro centro de atención, para realizar la aclaración correspondiente. Una vez realizado el pago de la primera factura con dicho movimiento, Totalplay asumirá que el cliente realizó la contratación y acepta el cargo del servicio, perdiendo el beneficio de solicitar una bonificación.

En los casos de contratación de aplicaciones, es necesario que el cliente revise su estado de cuenta, para validar los periodos de sus servicios, debido a que los ciclos de facturación pueden ser distintos a los de Totalplay.

NOTA: El servicio de Totalplay no será reactivado hasta que se cubra el pago total del saldo total de la cuenta.

\* Esta política también aplica a pagos realizados con Cheque que son devueltos por tu banco

## Aprovecha al máximo tu velocidad de Internet

“Conéctate con un cable Ethernet o Wi-Fi y navega con el internet de descarga más veloz”.

El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). Además, al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación. Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como (PBX, Multilíneas, Cámaras de video Vigilancia ajenos a Totalplay, VPN, Switches y Routers).

- **Conexión vía alámbrica**

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, conéctate con un cable Ethernet y disfruta los beneficios de la fibra óptica. Si tu plan Totalplay ofrece velocidades superiores hasta los 50 Mbps de descarga, deberás asegurarte de que tu tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que tu cable Ethernet sea por lo menos categoría 5e (CAT-5e), además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de tu tarjeta, ya que de lo contrario no disfrutarás al máximo tu experiencia Totalplay. Además debes tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de Totalplay, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

- **Conexión inalámbrica**

Desplázate a donde quieras, conectando todos tus dispositivos a nuestra red Wi-Fi. Recuerda que la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que te encuentres del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos (coloca el módem de Totalplay lo más lejos posible de tu teléfono inalámbrico), el grosor de las paredes de tu casa, la ubicación de tu módem, la distancia a la que te estás conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de tus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como, por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, te recomendamos conectarte de la siguiente manera:

Material de construcción	Intensidad WiFi
Cristal, yeso, madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillos	Media 
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy Baja 

Dispositivos y Aplicaciones	Recomendación	
	Wifi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	✓	✓
Dispositivos Móviles	✓	✓
Descargar archivos	✓	✓
Música e línea		✓
Videojuegos en línea		✓

## Requisitos para disfrutar el plan Experto con 1000 megas de velocidad

Para obtener velocidades de 1000 megas, existen requisitos únicos para el sistema operativo de tu computadora o laptop, el procesador, la memoria, la conectividad Ethernet y el navegador que utilizas.

Requisitos para alcanzar velocidad 1Giga vía Ethernet	
Sistema operativo	Windows 10 (64 bits) o Mac OS X 10.10 Yosemite o más reciente .
Navegador	Google Chrome 56.0.2924, Microsoft Edge (64 bits), Mozilla Firefox 52 (64 bits) o Safari 8 o posterior
Tarjeta de Red	Para alcanzar velocidades de hasta 1 Giga, tu computadora o Laptop necesitará una tarjeta de red Gigabit Ethernet (10/100/1000). Está necesitará enlazarse con un cable Ethernet Categoría 5e (o superior).
CPU / Procesador	Intel Core i7 (o similar), 16 GB de RAM y disco duro de estado sólido (SSD).

- El servicio es un Best Effort +/- 10% del ancho de banda contratado
- La distancia del cable ethernet no puede rebasar de 90 mts
- La validación de la velocidad debe de ser realizada en la aplicación de Speedtest hacia el servidor Totalplay de la ciudad donde se contrató el servicio.

Requisitos para alcanzar velocidad 1Giga vía WiFi	
Sistema operativo	Windows 10 (64 bits) o Mac OS X 11 Big Sur o más reciente.
Navegador	Google Chrome 56.0.2924, Microsoft Edge (64 bits), Mozilla Firefox 52 (64 bits) o Safari 8 o posterior
Tarjeta Inalámbrica	Para alcanzar velocidades de hasta 1 Giga, tu computadora o Laptop necesitará una tarjeta de red inalámbrica 802.11AX .
PU / Procesador	Intel Core i7 (o similar), 16 GB de RAM y disco duro de estado sólido (SSD).

- El servicio es un Best Effort +/- 10% del ancho de bando contratado
- La validación debe de ser realizada con un único equipo conectado vía inalámbrica
- Para alcanzar la máxima velocidad se debe de hacer la validación a una distancia máxima de 15 cm de la ONT
- Para alcanzar la máxima velocidad no debe de existir obstrucción física entre la ONT y la computadora donde se realizará la medición
- La frecuencia utilizada debe de estar libre, es decir, No debe de existir interferencia de otras señales de WiFi
- La validación de la velocidad debe de ser realizada en la aplicación de Speedtest hacia el servidor Totalplay de la ciudad donde se contrató el servicio.

## Programas o servicios en línea para medir la velocidad de tu Internet

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste y sabemos que existen proveedores gratuitos en internet que te ofrecen ese servicio, por lo que te recomendamos lo siguiente al utilizar estos servicios:

- Antes de comenzar la prueba, detén cualquier descarga o servicio de Internet que puedas tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).

- Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi de tu dispositivo.
- Si encuentras diferencia en la medición de velocidades, deberás asegurarte que el ancho de banda de tu servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.
- Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconecta el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.
- Los teléfonos celulares o dispositivos móviles en general alcanzan como máximo los 35 Mbps en conexiones Wi-Fi.
- No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 Ghz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.
- Reinicia tu módem (ONT) desconectándolo y volviéndolo a conectar. La mayoría de las veces esto soluciona el problema.
- Sigue las recomendaciones para conexiones alámbricas e inalámbricas de este mismo documento.

### ¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?

Si no tienes internet o tu velocidad es lenta, debes verificar que la señal de internet llegue a tus dispositivos correctamente de la siguiente manera:

1. Revisando que los leds de tu módem se encuentren encendidos.
2. Si la señal es buena, puede que exista una interferencia entre tu módem y tus dispositivos.
3. Si no puedes acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo. Material de construcción Intensidad WiFi.

## Tarifas y servicios adicionales

### Adicionales de televisión

Servicios adicionales	Precio mensual
TV Avanzada 230 canales (135 HD)	\$199
TV Premium 280 canales (165HD)	\$420

### Addons disponibles para planes con servicios de Televisión.

Servicios Adicionales	Renta Mensual
HBO Max	\$149
STAR PREMIUM	\$175
HOT Pack	\$169
TV Adicional	\$129
Golden Premier	\$45

<b>Precios On demand</b>	
<b>Estrenos</b>	
PVOD WHV	\$125
PVOD	\$99
HD WHV 1	\$85
HD WHV 2	\$80
HD WHV 3	\$70
HD WHV 4	\$60
HD	\$55
SD	\$45

<b>Librería</b>	
HD WHV 1	\$55
HD WHV 2	\$50
HD WHV 3	\$45
HD	\$40
SD	\$30

<b>Concierto</b>	
<b>Adultos</b>	
Especiales	\$89
HD	\$79
SD	\$79

<b>Promoción</b>	
Estrenos HD	\$40
Estrenos SD	\$25
Librería HD 50%	\$20
Librería SD 50%	\$15
Librería HD 40%	\$25
Librería SD 40%	\$19
Adultos	\$45

Adicionales de Internet

Servicios adicionales	Renta mensual
Wifi Extender	\$89

Velocidad simetrica	30 dias
500 megas	\$ 500.00
200 megas	\$ 500.00
100 megas	\$ 500.00
40 megas	\$ 250.00

### Adicionales de Telefonía

Adicional	Renta mensual
2 líneas telefónicas	\$350

\*Únicamente para venta nueva, no aplica para post venta.

### Adicionales para tu Negocio

Adicionales de negocio	Precio
Protección virtual	\$ 250.00
Administrador del negocio	\$ 250.00
Google Workspace	\$ 250.00
Microsoft 365	\$ 250.00
Pagina web + Tienda	\$ 200.00
E commerce	\$ 600.00

### Adicionales de instalaciones

Addon	Renta Mensual
Cambio de ubicación con obra <sup>1</sup>	\$699
Visita de cambio de ubicación con obra <sup>2</sup>	\$849
Cambio de ubicación sin obra <sup>3</sup>	\$249
Cambio de domicilio <sup>4</sup>	\$999

1. Considera la reubicación tirando nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
2. Considera visita y la reubicación tirando nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
3. Considera la reubicación sin tirar nueva fibra durante la instalación, incluye materiales y mano de obra.
4. Se podrá solicitar un cambio de domicilio sin costo cada 12 meses. Los cambios adicionales tienen un costo adicional.

Precios ya incluyen IVA.

## Tarifas vigentes de telefonía

Registro presentado ante IFT

Tipo de llamada	Tarifa
Llamada a teléfono fijo	\$ 1.80
Minuto a Celular	\$ 0.84
Minuto LD Internacional (EU y Canadá)	\$ 1.15
Minuto Centro y Sudamérica	\$ 2.30
Minuto a Europa	\$ 3.65
Minuto a Asia	\$ 9.65
Minuto a África	\$ 9.65
Minuto al Resto del Mundo	\$ 9.65
Minuto a Cuba	\$ 17.05

Tarifas incluyen IVA

## Servicios de asistencia

Marcación	Servicio	Tarifa
070	Información a la comunicación (Informatel)	1 llamada local
071	Comisión Federal de Electricidad	1 llamada local
072	Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México	1 llamada local
073	Agencia de Gestión Urbana de la Ciudad de México	1 llamada local
075	Orientación y apoyo para la integridad personal	1 llamada local
077	Organismos Electores de las Entidades Federativas	1 llamada local
078	Información Turística	1 llamada local
089	Denuncia Ciudadana	1 llamada local
911	Emergencias	1 llamada local

## Política de uso justo para Telefonía

Esta política va dirigida a los usuarios de planes de Negocios y se refiere a las llamadas a teléfonos fijos, a celulares y larga distancia internacional (Estados Unidos y Canadá). En caso que usted haya contratado los servicios de Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., (en adelante Totalplay), en cualquiera de sus planes de negocios, las llamadas que usted realice desde su servicio Totalplay a teléfonos fijos nacionales, teléfonos fijos internacionales y celulares nacionales, tienen llamadas/minutos incluidos y libres de cargo por Totalplay.

Los planes Micro 20, Micro 40, Dinámico, Emprendedor, Profesional y Experto (Totalplay TV + Internet y Totalplay Internet) las llamadas que ud realice desde su servicio Totalplay a teléfonos fijos incluyen hasta 3000 llamadas por lo que a partir de la llamada 3001 se cobrará la tarifa para llamadas a números fijos vigentes; para las llamadas a teléfonos fijos internacionales (Estados Unidos y Canadá) se incluyen hasta 3000 minutos por lo que a partir del minuto 3001 se cobrará la tarifa para minutos adicionales de larga distancia internacional; para las llamadas a celular dentro de México se incluyen hasta 2500 minutos, por lo que a partir de minuto 2501 se cobrara la tarifa para minutos adicionales a celular.

Para lo anterior, usted deberá cumplir con las siguientes condiciones ya que de lo contrario, podremos suspender el servicio o cobrarle por las llamadas que realice a partir de nuestra notificación y serán cobradas con las tarifas que nosotros ofrecemos al público. Queda estrictamente prohibido el uso comercial, la reventa, reoriginación y cualquier otra actividad que no sea estrictamente de negocios. Así mismo, el uso excesivo de este servicio podrá ser auditado por Totalplay en cualquier momento y a su discreción tomará las medidas necesarias.

Los minutos y/o llamadas incluidas deberán de ser utilizadas dentro del mes corriente y originados desde la línea Totalplay contratada. Una vez que estos límites son rebasados, Totalplay cobrará la tarifa vigente para las llamadas y/o minutos adicionales, según sea el caso. Para el caso de las líneas telefónicas adicionales, estas incluyen hasta 1,000 llamadas a números fijos de México. Las llamadas incluidas no acumulables, las llamadas incluidas en la línea principal son independientes y no se comparten entre las líneas que pudiera llegar a contratar.

Para el caso de servicio de 2 líneas telefónicas adicionales las llamadas a teléfonos fijos incluyen hasta 1000 llamadas por lo que a partir de la llamada 1001 se cobrará la tarifa para llamadas a números fijos vigentes; para las llamadas a teléfonos fijos internacionales (Estados Unidos y Canadá) se incluyen hasta 1000 minutos por lo que a partir del minuto 1001 se cobrará la tarifa para minutos adicionales de larga distancia internacional; para las llamadas a celular dentro de México se incluyen hasta 500 minutos, por lo que a partir de minuto 501 se cobrara la tarifa para minutos adicionales a celular.

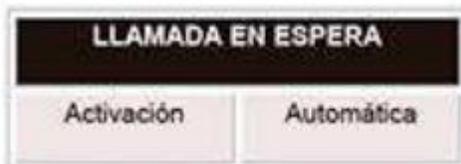
## Servicios Digitales para telefonía fija

Conoce los servicios digitales que mejorarán tu comunicación, disponibles para la oferta de Negocios.

\*Identificador de llamadas: ve en la pantalla de tu teléfono el número del que te están llamando.

Recuerda que esta solución funciona en equipos telefónicos que cuentan con pantalla (display)

\*Llamada en espera: Contesta una nueva llamada sin colgar.



LLAMADA EN ESPERA	
Activación	Presiona el botón colgar, flash + 2 o r + 2 para contestar la segunda llamada.
Tomar o cambiar de llamada	Presiona el botón colgar, flash + 1 o r + 2 para regresar a la que está en espera.

\*Transferencia de llamada: podrás enlazar dos llamadas

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS	
Activación	Presiona el botón colgar o flash + número de destino, colgar una vez escuchado el ringing o comunicado con el número de destino.

\*Pausar llamada:

Podrás realizar una nueva llamada sin colgar

LLAMADA EN ESPERA	
Activación	Presiona el botón colgar, + 2 o r + 2 + número de destino para realizar una segunda llamada.
Cambiar a llamada en pausa	Presiona el botón colgar, flash + 1 o r + 2 para regresar a la que está en pausa.

Servicios para desvío de llamada

\*Ocupado: podrás desviar tus llamadas entrantes a otro número telefónico cuando tu línea este ocupada

\*No contesta: podrás transferir a otro numero la llamada cuando no contestes.

NO CONTESTA	
Activación	* + 74 + Número de destino + #
Desactivación	# 74 #

OCUPADO	
Activación	* + 73 + Número de destino + #
Desactivación	# 73 #

\*Completo: podrás desviar todas tus llamadas entrantes a otro numero

COMPLETO	
Activación	* + 72 + Número de destino + #
Desactivación	#72#

\*Falla de servicios: podrás establecer un número para redirigir las llamadas cuando tu teléfono no esté disponible ya sea por falta de equipo, corte de luz, etc.

FALLA DE SERVICIO	
Activación	* + 76 + Número de destino + #
Desactivación	#76#

Esta característica tiene prioridad sobre todos los demás desvíos por lo que se recomienda que se defina una vez recibido el servicio o bien solicitarlo con atención a clientes 01800 808 4546.

## **Política de uso justo para Internet**

Al utilizar los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet de Totalplay, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de Totalplay es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ([www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)) y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de Total Play como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ya que este no es un servicio mayorista y es un servicio para uso residencial o de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.

En este sentido, el servicio residencial queda entendido como el uso normal para un solo hogar de acuerdo a las necesidades de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento negocios, será aquél consistente con la actividad razonable del cliente y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, usted acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de Totalplay. En todo momento el usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de Totalplay.

En caso de que Totalplay detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado infringe cualquiera de las políticas antes descritas, Totalplay podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de Totalplay de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

## Cuando Sea

Es el servicio que te permite regresar el tiempo de tus programas favoritos después de haber sido transmitidos. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

El servicio de Cuando Sea cuenta con una modalidad que permite al cliente a regresar el tiempo de sus programas favoritos hasta 7 días después de haber sido transmitidos. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción del Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido, los canales que se encuentran disponibles bajo esta modalidad se identificarán con un cintillo color rosa y un ícono de reloj.

El servicio de Cuando Sea brinda otra modalidad en donde el cliente puede grabar con un clic antes de su transmisión series, películas, documentales, programas de televisión o cualquier tipo de contenido audiovisual o de audio, a los que podrá tener acceso el cliente a través de su equipo durante 7 días posteriores a su grabación y estarán identificados en la guía de programación con un cintillo de color gris y un ícono de reloj.

Es necesario que se solicite la grabación del programa o serie que se desea antes de su horario de inicio. Para hacer esto, se deberá de seleccionar el botón de “Grabar programa” que se encuentra en el menú del televisor. A partir de ese momento todos los programas que coincidan con la selección que hiciste se grabarán y estarán disponibles en la sección de “Mis Grabaciones” del menú de tu TV. Es posible programar más de un programa o serie para su grabación. Recuerda que todas las grabaciones estarán disponibles hasta 7 días después de su transmisión original.

Para instrucciones detalladas de cómo operar el servicio de Cuando Sea consulta el manual de uso en: <https://www.totalplay.com.mx/pdf/television/cuando-sea.pdf>

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de Derechos de Autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de Propiedad Intelectual de la República Mexicana o internacionales.

## Aplicaciones y funcionalidades adicionales al servicio de TV

Se entiende por aplicaciones cada uno de los servicios conocidos como: Netflix, Amazon Prime, STARZPLAY, Blim, Deezer, Youtube, TuneIn, On Demand Películas, entre otros.

La disponibilidad de las aplicaciones se modificará periódicamente a discreción de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación: Estas aplicaciones estarán disponibles para clientes con un Decodificador de Totalplay.

Dichas aplicaciones no forman parte del servicio contratado y se ofrecen como están. Por lo que Totalplay se reserva el derecho de hacer modificaciones, alteraciones en el funcionamiento, baja del servicio y/o cancelación de la aplicación en cualquier momento, por lo que no se modificará de ninguna forma el contenido y características del servicio contratado por el cliente.

El proveedor, dueño de la información que corresponda a cada una de las aplicaciones en cuestión y responsable del envío de la misma, será el único responsable en caso de retraso en la entrega de la misma, así como del envío de información equivocada y/o cualquier asunto relacionado con este punto, en el entendido de que Total Play Telecomunicaciones S.A de C.V. queda libre de cualquier responsabilidad correspondiente a la información de las aplicaciones.

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de Derechos de Autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de Propiedad Intelectual de la República Mexicana o internacionales.

## Nuevo Totalplay TV

En Totalplay buscamos siempre la manera de estar innovando e implementando la tecnología de vanguardia para ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia. Ahora incorporamos a la familia el Nuevo Totalplay TV. Con la cual podrá vivir la mejor experiencia en:

- Audio: Con un sonido envolvente 360, Dolby Atmos 5.1 y transportándose al centro de la acción de tu pantalla.
- Video 4K HDR: Podrá disfrutar de su contenido favorito en la mejor calidad y mayor nitidez para vivir una experiencia real.
- WiFi 6: Obtendrá la mayor cobertura en su hogar y conectar más dispositivos de forma simultanea.
- Alexa: Integrada en su Totalplay TV para que pueda reproducir música, consultar noticias, programar alarmas y más con el poder de la voz.
- Música: Disfrute de sus playlist favoritas de Spotify y Amazon Music.
- Bluetooth: Disfrute de una manera más el audio envolvente Dolby Atmos. Puede usar su Totalplay TV como una bocina externa en sus reuniones gracias al Bluetooth 5.0.

La nueva Totalplay TV está disponible como televisión adicional con un cargo mensual de \$280 pesos. Puede contratarlo llamando al número de Atención a Clientes de Totalplay.

## Alexa

Los clientes de Totalplay podrán utilizar sin costo adicional los comandos de voz a través de la skill de Totalplay integrada a Amazon Alexa. Para esto el cliente deberá contar con dispositivo compatible con Alexa: echo, smartphones u otros dispositivos inteligentes compatibles con Alexa, además de vincular su cuenta Totalplay con la app de Amazon

El asistente virtual le permitirá al cliente, a través de comandos de voz: conocer el saldo de su cuenta, fecha límite de pago, encender o apagar su decodificador, cambiar el canal, abrir aplicaciones, subir o bajar volumen, controlar la reproducción del contenido, incluso hacer búsquedas de series o películas por género, nombre, actor o título, entre otros. Para mayor detalle de las funcionalidades de Alexa visita <https://www.totalplay.com.mx/alexa>

Esta funcionalidad estará disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelos M350 y M362.

Para vincular el decodificador de Totalplay a una cuenta de Amazon Alexa basta con seguir los pasos descritos en el tutorial de configuración.

Al utilizar el servicio de Alexa con Totalplay el cliente acepta los términos y condiciones de uso de Amazon Alexa, mismos que puede consultar en: <https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?nodeId=201809740>

## STAR PREMIUM

La contratación del paquete STAR PREMIUM es con cargo recurrente al estado de cuenta del usuario de forma automática. Aplica para los usuarios que cuenten con servicio de televisión de Totalplay.

Los precios incluyen impuestos aplicables.

Costo mensual de \$175.00 (Ciento Setenta y Cinco pesos 00/100 M.N.) para el resto de la República Mexicana. Costo mensual de \$163.00 (Ciento Sesenta y Tres pesos 00/100 M.N.) para la Región Fronteriza Norte. Precios incluyen el descuento del 50% de la tasa al impuesto al valor agregado prevista en el artículo 1° de la ley del impuesto al valor agregado, de conformidad a lo establecido en el artículo décimo primero del decreto de estímulos fiscales Región Fronteriza Norte, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2018, mismo que estará vigente durante 2019 hasta 2024, de conformidad con el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2020, mientras no exista disposición en contrario.

## **STARZPLAY**

Starzplay es la APP donde los clientes podrán disfrutar de series y películas exclusivas, pagando una membresía mensual con cargo al Estado de Cuenta Totalplay.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Starzplay por medio del menú de TV en la sección de APPS. Durante los primeros 7 días de la contratación el cliente puede realizar la cancelación sin cargo al estado de cuenta.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta de Startzplay: contratación, cambio de contraseña y cancelación.

Para consultar términos y condiciones de Starzplay consulta: [www.starz.com/mx/es/](http://www.starz.com/mx/es/)

## **blim TV**

Los clientes Totalplay podrán disfrutar del contenido de Blim al elegir y pagar una membresía mensual con cargo al estado de cuenta de Totalplay, esto les permitirá acceder al mejor contenido en español: novelas, películas, series y deportes.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Blim, por medio del menú de TV de Totalplay en la sección de APPS.

El Cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con: contratación, cambio de contraseña y cancelación.

Para consulta de términos de uso consulta: <https://www.blim.com>

## **Picardía Nacional**

Los clientes Totalplay podrán disfrutar del contenido de Picardía Nacional al elegir y pagar una membresía mensual con cargo al estado de cuenta de Totalplay, esto les permitirá acceder a películas de cine popular mexicano, musicales y materiales exclusivos.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Picardía Nacional por medio del menú de TV en la sección de APPS. Durante los primeros 7 días de la contratación el cliente puede realizar la cancelación sin cargo al estado de cuenta.

El cliente deberá estar al corriente con el pago de todos los servicios contratados a Totalplay a través de su Estado de Cuenta para continuar disfrutando del beneficio de la membresía Picardía Nacional.

El contenido de la APP puede contener erotismo, violencia, morbo y diversas sensaciones que sean o no del agrado del cliente.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con: contratación, cambio de contraseña y cancelación.

El cliente podrá cancelar su membresía comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Para consultar términos y condiciones de Picardía Nacional consulta: <https://www.picardianacional.com>

## **Noggin**

Noggin es una aplicación dirigida a los más pequeños de la casa, que muestra shows de sus personajes preferidos y episodios completos que promueven el aprendizaje de los niños. Ahora los clientes de Totalplay también podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Noggin por medio del menú de TV en la sección de APPS o llamando al 800 510 510. Al momento de contratar se tendrá una promoción de 7 días sin costo, a partir del día 8 se realizará el cargo a su estado de cuenta. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido desde su equipo decodificador, o bien, desde sus dispositivos móviles ingresando en usuario su número de cuenta y en contraseña la misma contraseña con la que ingresa al portal privado de clientes "Mi Totalplay".

Noggin está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Noggin: cambio de contraseña y cancelación.

El cliente podrá cancelar Noggin comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Para consultar términos y condiciones de Noggin consulta: <https://www.nogginla.com/mx/>

## **Paramount +**

Es una aplicación que cuenta con películas para todos, series premium, shows para jóvenes y contenido infantil. Ahora los clientes de Totalplay también podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Paramount+ por medio del menú de TV en la sección de APPS o llamando al 800 510 510. Al momento de contratar se tendrá una promoción de 7 días sin costo, a partir del día 8 se realizará el cargo a su estado de cuenta. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido desde su equipo decodificador, o bien, desde sus dispositivos móviles ingresando en usuario su número de cuenta y en contraseña la misma contraseña con la que ingresa a el portal privado de clientes “Mi Totalplay”.

Paramount+ está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M365 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente es el único responsable del manejo de su cuenta con Paramount +: cambio de contraseña y cancelación.

El cliente podrá cancelar Paramount + comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

Para consultar términos y condiciones de Paramount+ consulta: <https://www.paramountmas.com/mx/>

## **Paquete Noggin y Paramount +**

Totalplay de forma exclusiva pone a disposición de sus clientes la contratación del paquete de Noggin y Paramount +, a un precio especial.

Las características de promoción, contratación y cancelación son las mismas que se describen en el apartado de cada aplicación mencionadas anteriormente.

## **Qello Concerts**

Es una aplicación con colecciones de conciertos On Demand que permite disfrutar de festivales de música, y mucho más. Y ahora los clientes de Totalplay también podrán disfrutar de este contenido con cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede iniciar el proceso de contratación de Qello Concerts por medio del menú de TV en la sección de On Demand o llamando al 800 510 510, al momento de contratar se tendrá una promoción de 30 días sin costo, a partir del día 31 se realizará el cargo de \$95 pesos mensuales a su estado de cuenta Totalplay. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su equipo decodificador.

Qello Concerts está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente podrá cancelar Qello Concerts comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

## **Stingray Classica**

Es una aplicación que permite disfrutar a todos los amantes de la música clásica el lenguaje universal de producciones de las sinfónicas, ballet y teatros de ópera más prestigiosos del mundo.

El cliente puede iniciar el proceso de suscripción a Stingray Classica por medio del menú de su Totalplay TV en la sección de On Demand dando clic en Stingray Classica o llamando a Atención a clientes, al momento de suscribirse se tendrá una promoción de 30 días sin costo, a partir del día 31 se realizará el cargo mensual a su estado de cuenta Totalplay la cantidad de \$105 pesos. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su Totalplay TV.

Stingray Classica está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente podrá cancelar en cualquier momento comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay 1579 8000 desde Ciudad de México y Área Metropolitana, o al 800 510 510 desde el interior del país, en el momento que desee.

## Stingray Karaoke

Es una aplicación que permite disfrutar a todos los amantes de la diversión y el entretenimiento con familia y amigos, por medio de sus canciones favoritas.

El cliente puede iniciar el proceso de suscripción a Stingray Karaoke por medio del menú de su Totalplay TV en la sección de On Demand dando clic en Stingray Karaoke o llamando a Atención a clientes, al momento de suscribirse se tendrá una promoción de 30 días sin costo, a partir del día 31 se realizará el cargo mensual a su estado de cuenta Totalplay la cantidad de \$95 pesos. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su Totalplay TV.

Stingray Karaoke está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente podrá cancelar en cualquier momento comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay en el momento que desee.

## Totalplay Fitness

Es una boutique para marcas enfocadas en acondicionamiento físico y mental, con el objetivo de ofrecer a los clientes con servicio de Totalplay TV clases y rutinas de entrenamiento desde la comodidad de su hogar.

Totalplay Fitness considera las siguientes aplicaciones:

Beatness: gimnasio orientado a la quema de grasa corporal, aumento de masa muscular y del ritmo cardiaco a través de rutinas de alto impacto.

JC Chávez Boxing Studio: estudio dedicado al boxeo, con clases enfocadas en enseñar la metodología y técnicas del deporte, mejorando la condición física en el proceso.

Kevala: Espacio dedicado al desarrollo de una salud integral a través del yoga, con clases para cada nivel de experiencia.

El cliente puede contratar cada aplicación por separado o las tres juntas. Para contratarlo es necesario que llame a atención a clientes o desde el menú de su Totalplay TV sección APPS.

Al momento de contratar cualquier aplicación de forma independiente (Beatness, JC Chávez Boxing Studio o Kevala) el cliente tendrá una promoción de 7 días sin costo, a partir del día 8 se realizará el cargo mensual a su estado de cuenta Totalplay cada una por la cantidad de \$99 pesos. Si el cliente cancela durante sus días de promoción no se realizará ningún cargo a su estado de cuenta.

En caso de contratar las 3 aplicaciones tendrá un costo de \$199 pesos con cargo automático a su estado de cuenta de Totalplay.

El cliente puede disfrutar de este contenido únicamente desde su Totalplay TV.

Fitness está disponible para clientes con equipos decodificadores Sagemcom modelo M350 y M362, con planes actuales y planes anteriores.

El cliente podrá cancelar en cualquier momento comunicándose al número de Atención a Clientes de Totalplay, en el momento que desee.

## **Totalplay Donde Sea**

Totalplay Donde Sea es la aplicación de Totalplay que provee servicio Multiscreen donde podrás disfrutar a través de tus dispositivos móviles, tablet, smartphone, computadora personal o laptop los contenidos de tu paquete Totalplay. La disponibilidad de los canales del servicio y contenidos se modificará periódicamente a discreción de Totalplay o a solicitud de sus proveedores de contenido. Al hacer uso de este servicio, el cliente acepta incondicionalmente los Términos y Condiciones de uso que se definen a continuación:

El servicio Totalplay Donde Sea estará disponible para clientes que tengan contratado el servicio de Televisión. Para poder acceder a la plataforma, deberás de contar con un usuario y contraseña, el cual puede ser obtenido de manera gratuita registrándose en el portal de Mi Totalplay( <https://www.mitotalplay.com.mx> ).

Para el registro, se te solicitará tu número de cuenta de Totalplay o tu número de teléfono o tu dirección de email que registraste en tu contrato. Estos datos los puedes conocer revisando tu último estado de cuenta o llamando al número de Atención a Clientes las 24hrs.

El servicio de Totalplay Donde Sea y todos los contenidos disponibles en la plataforma son para uso personal y no comercial. No se podrá descargar, modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, duplicar, publicar, otorgar licencias, crear obras derivadas del uso del servicio u ofrecer en venta la información obtenida del servicio Totalplay Donde Sea. Totalplay no promueve, ni alienta ni tolera la copia de películas, series, contenido provisto en forma digital o ninguna otra actividad ilícita. Está estrictamente prohibido evitar, eliminar, modificar, desactivar, interferir o burlar las protecciones de contenido del servicio de Totalplay Donde Sea.

Está prohibido enmascarar o utilizar técnicas de enmascaramiento (framing) para ocultar una marca, un logotipo u otra información protegida por leyes de Propiedad Intelectual (tales como imágenes, textos, diagramas de páginas o formas) de Totalplay.

Totalplay Donde Sea consiste en un servicio multiscreen donde se accede a series, películas, documentales, programas de televisión o cualquier tipo de contenido audiovisual o de audio transmitidos vía Internet a dispositivos móviles, computadoras y otros dispositivos debiendo de contar estos con una conexión permanente a Internet. Totalplay es ajeno al uso de los dispositivos electrónicos, gastos adicionales de transmisión de datos o cobros de terceros por el acceso a Internet, quedando esto bajo responsabilidad del cliente.

Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. pondrá a disponibilidad de sus clientes aplicaciones capaces de reproducir los contenidos y servicios ofrecidos por Totalplay Donde Sea, este software o plataforma tecnológica puede incluir dispositivos móviles, computadoras personales, tablets digitales y televisores conectados a Internet. Por lo que Totalplay no asume ninguna responsabilidad ni garantiza el rendimiento de estos dispositivos, ni la compatibilidad del servicio en ellos. Al hacer uso del servicio, el cliente acuerda recurrir únicamente al fabricante o vendedor del dispositivo en caso de haber algún inconveniente con el mismo o con su compatibilidad con el servicio de Totalplay Donde Sea.

Las aplicaciones para dispositivos móviles se podrán obtener desde las siguientes tiendas en línea:

- App Store
- Google play

Los requisitos mínimos para utilizar el servicio desde computadoras personales o laptops son:

- Windows 95 SP2 con las versiones más recientes de Internet Explorer, FireFox y Chrome.
- Mac OS X con las versiones más recientes de Safari y Firefox

Cuando se accede al servicio se te solicitará instalar un plug-in, el cual es necesario para la reproducción de los contenidos, por lo que deberás de aceptar su instalación. El portal de Totalplay Donde Sea es <https://totalgo.totalplay.com.mx>

Podrás instalar el servicio de Totalplay Donde Sea en tres dispositivos (Incluyendo Smart TVs de Samsung) como máximo y estos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si deseas agregar un 4º dispositivo, deberás de dar de baja uno de los tres dispositivos que previamente habías configurado.

El servicio cuenta con las funciones de Control Parental y selección de usuarios, por lo que si tienes una contraseña configurada para ingresar desde tu televisión, deberás de utilizar la misma contraseña en tu dispositivo móvil.

El número de canales disponibles dependerá del paquete que tiene contratado así como la red de conexión (dentro del hogar o fuera del hogar), para el uso del servicio es necesario que el cliente tome en cuenta las siguientes restricciones:

Si te conectas a Internet por medio del servicio de Totalplay:

Podrás disfrutar de la mayoría de los canales que tienes en tu paquete contratado, sin embargo, no todos estarán habilitados debido a restricciones y/o solicitud de los proveedores para su transmisión por este medio.

Si te conectas a Internet por medio de un servicio provisto por terceros y otra compañía: El número de canales disponibles es menor al que se tiene si te conectaras por el servicio de Totalplay, únicamente estarán disponibles los canales que nuestros proveedores nos han autorizado.

El resto de los canales no disponibles aparecerán deshabilitados. A través de este servicio de Totalplay Donde Sea el cliente podrá rentar películas o series desde cualquier dispositivo móvil registrado y podrán ser reproducidas tanto en el dispositivo móvil como en tu televisión. Toma en cuenta que cualquier renta que realices por cualquier medio se verá reflejada en tu próximo estado de cuenta.

## **Teléfono Totalplay**

Los clientes que cuenten con el servicio de telefonía contratado podrán hacer uso de la función de telefonía incorporada a Teléfono Totalplay, por lo que será necesario asociar tu número telefónico de Totalplay a la aplicación de Totalplay Donde Sea. Al iniciar la aplicación, se te pedirá elegir el número telefónico que quieres utilizar.

El servicio es una extensión de tu número telefónico, de tal forma que todas las llamadas que recibas o realices serán como si estuvieras utilizando tu línea telefónica desde tu hogar, aplicando las mismas condiciones que las de tu plan contratado.

En caso de que realices llamadas adicionales o no incluidas en tu plan, serán facturadas a la tarifa vigente. Cuando recibas llamadas, podrás contestarlas ya sea en tu línea fija instalada en tu hogar o desde la aplicación instalada en tu dispositivo móvil.

Las dos timbrarán al mismo tiempo y podrás tomar la llamada en cualquiera de las dos opciones. Al realizar llamadas, las personas a las que llames y cuenten con el servicio de identificador de llamadas, no podrán distinguir si los llamas desde tu aplicación Totalplay Donde Sea o desde tu hogar.

Recuerda que una vez que activas el servicio de Teléfono Totalplay y tengas la aplicación activa podrás estar consumiendo datos móviles, te recomendamos tomar esto en cuenta ya que Totalplay no es responsable por consumos de Internet adicionales con tu proveedor de servicio de telefonía celular o Internet. El servicio puede ser utilizado tanto en redes 3G/4G o redes WiFi.

La telefonía de Totalplay Donde Sea podrá ser utilizada a nivel mundial pudiendo recibir y realizar llamadas como si estuvieras en tu casa aun cuando estés de viaje o fuera del país, sin tener que pagar larga distancia. (Recuerda que cualquier llamada adicional o fuera de tu plan será facturada a la tarifa vigente).

Este servicio, incluyendo los programas o cualquier otra característica o funcionalidad se ofrecen “en el estado en que se encuentran”, con todas sus funciones disponibles y sin garantías de ningún tipo. Totalplay no manifiesta, declara ni garantiza que podrá utilizar el servicio sin interrupciones o errores y El Cliente acuerda que Totalplay podrá eliminar o modificar de cualquier manera los aspectos del servicio, incluida funcionalidad y canales disponibles, sin aviso ni indemnización alguna.

El servicio, incluidos todos los contenidos y los programas son propiedad de Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V. y/o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de derechos de autor, secreto comercial y otras leyes o tratados de propiedad intelectual de la República Mexicana o internacionales.

Los planes de Negocios Totalplay incluyen 2 líneas telefónicas, una de ellas se entrega de manera física y la otra es virtual, esto queda a disponibilidad de los equipos con los que cuente el técnico al momento de la instalación ya que puede entregar las dos líneas físicas y en todo momento el cliente puede utilizar softphone para llevar a donde sea sus líneas telefónicas.

## App Totalplay

Como Suscriptor Totalplay que desea hacer uso de App Totalplay debes contar con un usuario y contraseña registrada en “Mi Totalplay”. La app de Totalplay para dispositivos móviles se podrá obtener desde las siguientes tiendas en línea: App Store (iOS 12.4. Compatible con iPhone, iPad y iPod Touch) y Play Store (Android 4.1. Compatible con Smartphone y tableta).

El cliente podrá instalar el servicio de la app Totalplay en tres dispositivos como máximo y estos pueden ser utilizados de forma simultánea. Si deseas agregar un 4º dispositivo, deberá dar de baja uno de los tres dispositivos que previamente había configurado.

La privacidad y confianza son muy importantes para nosotros y por ello queremos asegurarnos que como Suscriptor Totalplay conozcas cómo salvaguardamos la integridad, privacidad y protección de tus datos personales, en apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Para consultarlos ingresa a la página web <https://www.totalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>

El Concesionario requiere que todos los usuarios de App Totalplay se adhieran a los Términos y Condiciones que aparecen a continuación.

Estos términos y condiciones de uso (los “Términos y Condiciones”) representan el acuerdo único y total entre el Suscriptor Totalplay y el Concesionario y reemplazan cualquier otro acuerdo o garantía anterior entre ellos con relación al uso de la aplicación móvil Totalplay (“App Totalplay”).

## Club Totalplay WiFi

Club Totalplay WiFi será un beneficio sin costo que permitirá a sus miembros acceder a millones de puntos de acceso a Internet a nivel nacional, una vez que sean habilitados.

La red Club Totalplay WiFi que sea habilitada, será completamente independiente del servicio instalado en el domicilio del cliente. Totalplay informará la habilitación del servicio, a través de sus canales oficiales, con anticipación.

Podrán formar parte del Club Totalplay WiFi, los clientes Totalplay con paquetes residenciales o de negocios contratados. Para confirmar su inscripción al Club, los clientes que lo deseen deberán autorizar que la señal de Club Totalplay Wi Fi quede activada en su módem.

Para navegar en la red Club Totalplay WiFi, una vez que la misma sea habilitada, el cliente de Totalplay deberá seleccionar la red desde la sección WiFi de su celular u otro dispositivo e ingresar con su usuario y contraseña de Totalplay.

El uso de la red Club Totalplay WiFi estará sujeto a las condiciones para “Conexión inalámbrica”, y demás aplicables, contenidas en estos “Términos y Condiciones de Servicios Residenciales Total Play TV + Internet y/o Total Play Internet”.

La navegación que se realice dentro de la red Club Totalplay WiFi, una vez habilitada, será responsabilidad del usuario y se apegará a las políticas de uso justo de internet.

# Aceptación

Por el hecho de bajar, acceder y hacer uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay se adhiere de forma inmediata a todos y cada uno de los siguientes Términos y Condiciones. Es decir, el uso de App Totalplay constituye la aceptación de nuestros "Términos y Condiciones de Uso" y de nuestro "Aviso de Privacidad".

Los Términos y Condiciones son aplicables al uso de App Totalplay\*, incluidas todas las características y funcionalidades, aplicaciones, contenidos y software asociado. Al darse de alta y utilizar App Totalplay, el Suscriptor acuerda y se compromete a cumplir con los Términos y Condiciones.

App Totalplay se ofrece como un servicio gratuito a los Suscriptores Totalplay, mediante el cual, los Suscriptores Totalplay podrán contratar Servicios y/o Servicios Adicionales; bajo el entendido que al momento de aceptar la contratación de los mismos, se tendrá por manifestado expresamente su consentimiento sobre la contratación de dichos Servicios y/o Servicios Adicionales, los cuales una vez contratados y provistos se registrarán por lo señalado en el contrato de prestación de servicios previamente celebrado entre el Suscriptor Totalplay y el Concesionario.

\*Las funcionalidades de la App Totalplay son las siguientes:

## Login

Autenticación biométrica: El usuario podrá ingresar a su cuenta por medio de autenticación biométrica de huella digital o rostro por medio del acceso a su cámara y lector de huella digital.

Recuperación contraseña: El usuario podrá recuperar su contraseña por medio del botón "Recuperar contraseña", proporcionando su número de cuenta, verificando el correo electrónico asociado a su cuenta y creando una nueva contraseña.

Activación de cuenta: Una vez realizada la instalación del servicio, el usuario podrá activar su cuenta ingresando a la app y realizando el flujo de activación y asignación de contraseña.

## Control Remoto

Descarga: El usuario podrá descargar la aplicación de Control Remoto dando clic en el botón dentro de la aplicación Totalplay o directamente ingresando a la Tienda de aplicaciones de su dispositivo.

Uso: El usuario podrá utilizar la aplicación de Control Remoto mientras esté conectado a una red Wi-Fi Totalplay y vinculando su dispositivo a un decodificador. Podrá controlar el volumen, pausar, avanzar y retroceder, cambiar de canal, silenciar, acceder al menú de la TV y regresar.

## Teléfono

Descarga: El usuario podrá descargar la aplicación de Teléfono dando clic en el botón dentro de la aplicación Totalplay o directamente ingresando a la Tienda de aplicaciones de su dispositivo.

Uso: El usuario podrá ingresar a su aplicación con la información de su cuenta Totalplay y hacer llamadas nacionales e internacionales utilizando los minutos de su plan Totalplay. Podrá acceder a sus contactos y asignar números telefónicos para desviar automáticamente sus llamadas.

## Televisión

El usuario podrá ver una selección de canales en vivo desde su dispositivo móvil al estar conectado a una red Totalplay, si no fuera el caso, la selección de contenido será reducida.

El usuario podrá consultar la parrilla de programación y regresar hasta 7 días en la programación.

### **On Demand**

El usuario podrá hacer compra\* de contenido On Demand con cargo a su recibo por medio de la app y reproducirlo en la app en cualquier dispositivo. (\*El proceso de compra únicamente puede realizarse en dispositivos Android)

### **Edo de cuenta y pago**

El usuario podrá consultar, enviar por correo y compartir su estado de cuenta con un historial de 3 meses en la app, consultar su precio de lista y de Pronto Pago.

El usuario podrá realizar el pago de sus servicios por medio de tarjeta de crédito/ débito, deeplink a la App de Banco Azteca, Transferencia SPEI, así como consultar referencias bancarias y establecimientos de pago.

### **Formas de pago**

Agregar tarjeta: El usuario podrá agregar tarjetas de crédito/ débito para realizar su pago en la app o para dar de alta la domiciliación de su estado de cuenta.

Pago por deeplink BAZ: El usuario podrá ingresar a su app de Banco Azteca y hacer el pago de su servicio.

Otras formas de pago: El usuario podrá consultar las referencias bancarias y los establecimientos en los que puede hacer el depósito de su pago.

SPEI: El usuario podrá consultar la información necesaria para hacer una transferencia SPEI para hacer el pago de su estado de cuenta.

### **Mi internet**

El cliente podrá cambiar el nombre y contraseña de su red wifi.

### **Portabilidad**

El usuario podrá tramitar la portabilidad de su línea. Deberá confirmar si su línea de otra compañía está cancelada, si no es así deberá solicitar su nip de portabilidad, posteriormente llenar el formato correspondiente para la portabilidad, ingresar sus datos, adjuntar sus documentos y enviar su solicitud.

### **Recomienda y gana**

El usuario podrá hacer uso de este Programa de Beneficios en el que podrá recomendar el servicio Totalplay a sus conocidos\* ingresando el nombre completo y teléfono de la persona interesada, un asesor telefónico se comunicará con esta persona y si se finaliza la venta, el cliente que ha recomendado recibirá un bono de \$500 pesos que se descontará

de su estado de cuenta y el recomendado recibirá 10% de descuento durante 3 meses consecutivos a partir de su instalación. (\*Este beneficio no aplica entre empleados Grupo Salinas.)

### **Seguimiento a visita técnica**

El cliente podrá consultar el estado de su visita técnica desde la app, tendrá acceso al tiempo de espera, el nombre de su instalador, detalles de la instalación, un mapa con la ubicación en tiempo real de su instalador, podrá calificar su visita o realizar una llamada de reagendamiento.

### **Seguimiento a instalación**

El usuario podrá dar seguimiento a su instalación ingresando su número de cuenta asignado e ingresando su número telefónico asociado a la cuenta en el campo de contraseña.

### **Registro del suscriptor Totalplay**

En cualquier momento, durante el proceso de registro para la descarga y uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay podrá recibir asistencia a través del Centro de Atención a Clientes de Totalplay.

El Suscriptor Totalplay al darse de alta y utilizar App Totalplay es responsable de mantener y salvaguardar la confidencialidad y seguridad de su cuenta, así como de las actividades que ocurran en o a través de dicha cuenta, por lo que el Suscriptor Totalplay se obliga a cambiar su contraseña en caso de falla de seguridad en su cuenta, mal uso o uso no autorizado.

El Suscriptor Totalplay garantiza que la información proporcionada al Concesionario es precisa y completa, teniendo el Concesionario en todo momento el derecho de comprobar la información solicitada, o bien, negar el uso de App Totalplay.

Al utilizar App Totalplay, el Suscriptor acuerda que: (i) sólo utilizará App Totalplay para uso personal y no la revenderá a ningún tercero; (ii) no autorizará a terceras personas a usar su cuenta; (iii) no cederá, ni transferirá su cuenta a ninguna persona o entidad legal; (iv) no utilizará ninguna cuenta de App Totalplay que pertenezca a otra persona sin contar con las autorizaciones correspondientes; (v) no utilizará App Totalplay para causar molestias o inconvenientes a terceros; (vi) no perjudicará el funcionamiento adecuado de la red y/o la infraestructura del Concesionario; (vii) no tratará de dañar la App Totalplay; (viii) no copiará ni distribuirá la App Totalplay, incluyendo sus contenidos; (ix) facilitará todas las pruebas de identidad que le sean requeridas por el Concesionario; (x) no utilizará App Totalplay en un dispositivo incompatible o no autorizado; y (xi) cumplirá con toda la legislación aplicable en México.

Asimismo, en el uso de App Totalplay, el Suscriptor Totalplay se abstendrá de: (i) enviar material infractor, obsceno, amenazante, difamatorio, ilegal y/o gravoso de cualquier modo, incluyendo material que viole los derechos de privacidad y propiedad intelectual de terceros; (ii) enviar material que contenga software de virus, gusanos, troyanos u otros códigos, archivos, comandos, agentes o programas informáticos; (iii) interferir con o interrumpir en la integridad o el rendimiento de App Totalplay, así como los datos contenidos en los mismos; e (iv) intentar obtener acceso no autorizado a App Totalplay, sus sistemas o redes relacionados.

Por su parte, el Concesionario no tendrá ninguna responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole por daños y perjuicios directos o indirectos, u otros causados o derivados de la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de App Totalplay o de virus o diferentes alteraciones en los archivos o sistemas del Suscriptor Totalplay, derivado de los dispositivos de enlace.

El Suscriptor Totalplay acepta que sólo se puede acceder a App Totalplay utilizando medios autorizados.

Por ello, es responsabilidad del Suscriptor Totalplay asegurarse que éste descargue la aplicación móvil App Totalplay correcta para su dispositivo. El Concesionario no será responsable si no tiene un dispositivo móvil compatible o si descarga la versión errónea de la aplicación para su dispositivo móvil.

## **Pagos**

El Concesionario utilizará el procesador de pago de un tercero ("Procesador de Pago") para vincular la tarjeta de crédito del Suscriptor Totalplay a la App Totalplay. El procesamiento de pagos con respecto al uso que se haga de App Totalplay, incluyendo la contratación de Servicios y/o Servicios Adicionales, estará sujeto a las condiciones y políticas de privacidad del Procesador de Pago y del emisor de la respectiva tarjeta de crédito, además de los Términos y Condiciones. El Concesionario no será responsable de ningún error del Procesador de Pago.

## **Confidencialidad en las comunicaciones del usuario**

Con excepción de lo establecido en la legislación aplicable, el Concesionario hará sus mejores esfuerzos por mantener la confidencialidad de las comunicaciones del Suscriptor Totalplay que contengan información personal y que sean transmitidas directamente al Concesionario. Asimismo, el Suscriptor Totalplay reconoce y acepta que la información que proporcione al Concesionario a través de App Totalplay, podrá ser retransmitida a los terceros que el Concesionario determine necesario de acuerdo con sus prácticas comerciales.

## **Licencia de aplicación**

Con sujeción al cumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay, el Concesionario le otorga una licencia limitada, no exclusiva y no transferible para descargar e instalar para su uso personal, una copia de App Totalplay en los dispositivos móviles que el Suscriptor Totalplay posea o controle.

En virtud de lo anterior, el Suscriptor Totalplay se abstendrá de: (i) otorgar licencias, sublicencias, vender, revender, transferir, ceder y/o explotar comercialmente de otro modo o de poner a disposición de cualquier tercero la App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; (ii) modificar o realizar obras derivadas de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; (iii) crear vínculos en internet a App Totalplay o gestionar "macros" o reproducir sitios web o aplicaciones "espejo" en o de cualquier aplicación en cualquier otro servido dispositivo inalámbrico basado en internet; (iv) realizar ingeniería inversa o acceder a App Totalplay para diseñar o construir un producto o servicio para cualquier competidor del Concesionario (incluidas sus empresas afiliadas, subsidiarias, filiales, controladoras, controladas y/o relacionadas); (v) diseñar o construir un producto usando ideas, rasgos, funciones o gráficos similares a los de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido, o bien, copiar cualquier idea, rasgo, función o gráfico de App Totalplay, sus funcionalidades y contenido; o (vi) lanzar un programa o comando automático, incluyendo sin limitación, arañas web, robots web, ants de web, indexadores web, bots, virus o gusanos, o cualquier programa que pueda realizar múltiples solicitudes por segundo al servidor o dificulte o entorpezca el funcionamiento del servidor o de App Totalplay.

## **Responsabilidad respecto a la información**

Asimismo, el Concesionario no será responsable por los daños derivados del uso de los medios de comunicación electrónicos con App Totalplay, incluyendo daños derivados del fallo o retraso en la entrega de comunicaciones electrónicas, interceptación o manipulación de comunicaciones electrónicas por terceros o por programas informáticos usados para comunicaciones electrónicas y transmisión de virus.

## **Sitios ligados**

Se encuentra estrictamente prohibido cualquier tipo de captación y/o vinculación no autorizada a App Totalplay. El Concesionario, sus empresas controladoras, afiliadas y/o subsidiarias, se reservan el derecho de desactivar cualquier liga (link) o marco (frame) no autorizado, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido de cualquier otro sitio de internet ligado o vinculado a esta aplicación. El acceso a cualquier sitio ligado o vinculado será bajo el riesgo exclusivo del suscriptor Totalplay.

Asimismo, las partes reconocen que algunos de los hipervínculos de App Totalplay pueden llevar a otros sitios web u otros contenidos que no son controlados por el Concesionario ni tienen relación alguna con este. En virtud de ello, el Suscriptor Totalplay reconoce y acuerda que el Concesionario no es responsable por los actos de terceros, los productos o contenidos de los sitios web o el funcionamiento de las aplicaciones o dispositivos y no otorga ninguna garantía en tal sentido. Estos sitios web vinculados tienen Aviso de Privacidad y términos y condiciones de uso separados e independientes que recomendamos leer detenidamente.

### **Uso de funciones y archivos**

La información almacenada en App Totalplay se guarda en una base de datos local en el dispositivo del Suscriptor Totalplay y/o en una base de datos centralizada en infraestructura del Concesionario y/o de terceros en un método encriptado que permiten que el Concesionario recabe automáticamente datos personales. El Concesionario recopila y procesa los datos personales de los usuarios de App Totalplay de acuerdo a su Aviso de Privacidad. Para más información favor de consultar el Aviso de Privacidad de Totalplay en <https://www.totalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>

### **Propiedad intelectual marcas y derechos de autor**

El propósito de App Totalplay y su contenido es únicamente para uso personal, con fines informativos y sin fines comerciales. El Suscriptor Totalplay no podrá reproducir, publicar, transmitir, distribuir, mostrar, modificar, crear obras derivadas, vender o participar en venta alguna o explotar de cualquier manera, en parte o completamente, el contenido, la App Totalplay, el sitio web o cualquier software relacionado. Todo el software usado en App Totalplay es propiedad del Concesionario o sus proveedores y está protegido por las leyes de propiedad industrial mexicanas e Internacionales. El contenido y software de App Totalplay deberá ser usado de acuerdo a estos Términos y Condiciones. Cualquier otro uso, incluyendo la reproducción, modificación, distribución, transmisión, publicación o despliegado del contenido de App Totalplay está estrictamente prohibido.

Las marcas, avisos, nombres comerciales y demás derechos de propiedad intelectual (indistintamente las “Marcas”) que aparecen en este sitio, son propiedad exclusiva del Concesionario, o del legítimo propietario de las mismas. Por lo anterior, queda estrictamente prohibido cualquier uso o explotación de las Marcas (inclusive su uso como “metatags”), sin el consentimiento previo y por escrito del Concesionario o de su legítimo propietario. El diseño y contenido de App Totalplay, así como de cualquier programa de cómputo que aparezca en la misma, se encuentra debidamente protegido ante las autoridades y registros competentes, por lo que queda estrictamente prohibido: modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender o, de cualquier forma, explotar el diseño y contenido de este Sitio con fines comerciales o privados.

El Suscriptor Totalplay no podrá usar, copiar, adaptar, modificar, crear obras derivadas de, distribuir, otorgar bajo licencia, vender, transferir, mostrar públicamente, representar públicamente, reproducir, transmitir, retransmitir, emitir ni explotar de otro modo App Totalplay, salvo autorización expresa en estos Términos y

### **Condiciones**

App Totalplay, incluidos todos los contenidos, textos, gráficos, logos, diseños, fotografías, íconos de botones, imágenes, clips de audio y video, descargas digitales, compilaciones de datos y el software son propiedad de los Concesionarios o de sus licenciantes, y están protegidos por la Ley de la Propiedad Industrial, Ley Federal del Derecho de Autor y otras leyes o Tratados Internacionales. La compilación de todo el contenido y cualquier software u otro material en App Totalplay son de exclusiva propiedad del Concesionario y/o sus licenciantes y están protegidos por la legislación antes citada. El contenido no se podrá reproducir ni utilizar sin la autorización expresa por escrito del Concesionario o de sus licenciantes. El Concesionario se reserva el derecho de dar de baja cualquier cuenta o acceso del Suscriptor Totalplay si considera que se han realizado cualquier copia o uso no autorizado del contenido protegido por derechos de autor en contravención a los derechos del Concesionario o de sus licenciantes.

Sólo el Concesionario ostentará la plena titularidad y dominio de los derechos de propiedad intelectual, en y sobre App Totalplay, así como cualquier sugerencia, idea, solicitud de mejora, comentario, recomendación u otra información que sea proporcionada por el Suscriptor Totalplay.

Los Términos y Condiciones no constituyen una venta y no le transferirán al Suscriptor Totalplay ningún derecho de titularidad en o sobre App Totalplay ni sobre ningún derecho de propiedad intelectual ostentado por el Concesionario.

## **Modificaciones**

El Concesionario se reserva el derecho, a su entera discreción, de modificar o sustituir cualquiera de estos Términos y Condiciones o bien, cambiar, suspender o interrumpir el servicios de App Totalplay (incluyendo sin limitación la disponibilidad de cualquier característica, base de datos o contenido) en cualquier momento mediante la publicación de los nuevos Términos y Condiciones en la página web de Totalplay [www.Totalplay.mx](http://www.Totalplay.mx) en el apartado de Legales. El Concesionario también podrá imponer límites a características y servicios determinados o restringir su acceso a la totalidad o parte del Servicio sin realizar ningún aviso ni asumir ninguna responsabilidad. Las modificaciones entrarán en vigor al momento de su publicación en la página web Totalplay, teniéndose tal publicación como el aviso de notificación a los Suscriptores Totalplay. La modificación y/o adición de los Términos y Condiciones formará parte integral de los mismos, en el entendido de que el uso de App Totalplay constituirá la aceptación de dichas modificaciones a los Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay.

## **Indemnización**

Asimismo, el Suscriptor Totalplay está de acuerdo en defender, indemnizar y sacar en paz y a salvo al Concesionario de cualquier y en contra de toda demanda, incluyendo gastos y costas derivado del mal uso que pudiera hacer de App Totalplay.

## **Violación a estos términos y condiciones**

El Concesionario se reserva el derecho de llevar a cabo todas las acciones legales que sean necesarias para remediar cualquier violación a los presentes Términos y Condiciones, incluso el de restringir el acceso a App Totalplay a determinados Suscriptores Totalplay.

El Concesionario tendrá derecho a investigar y a cooperar con las autoridades competentes en caso de violaciones a estos Términos y Condiciones por parte del Suscriptor Totalplay. El Concesionario tendrá derecho a supervisar el acceso del Suscriptor Totalplay a App Totalplay para garantizar el cumplimiento con estos Términos y Condiciones, para cumplir con la legislación aplicable y para cumplir con cualquier orden o requisito de tribunal competente, agencia administrativa o cualquier otro organismo gubernamental. El Concesionario se reserva el derecho, en cualquier momento y sin previo aviso, de eliminar o deshabilitar el acceso a cualquier a la App Totalplay en caso de que considere a su entera discreción, que el

Suscriptor Totalplay incumple o ha incumplido estos Términos y Condiciones o que es perjudicial de cualquier modo para App Totalplay.

### **Nulidad de una o más disposiciones**

Si alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones se declarara nula, ilegal o inaplicable o importara un conflicto con la ley, la validez, legalidad y aplicación del resto de las disposiciones no se verá afectada y continuarán en pleno vigor.

### **Terminación**

Los Términos y Condiciones estarán vigentes a menos que el Concesionario decida terminarlos. El Suscriptor Totalplay, por su parte, podrá terminar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, no usando más App Totalplay. El Concesionario también podrá terminar los Términos y Condiciones de uso en cualquier momento y lo hará inmediatamente sin previo aviso, por lo que podrá negar el acceso a App Totalplay, si el Concesionario, a su entera discreción, considera que el Suscriptor Totalplay no cumplió con cualquier término o norma de estos Términos y Condiciones y/o de la legislación aplicable. Una vez terminados los Términos y Condiciones por cualquiera de las partes, el Suscriptor Totalplay deberá destruir inmediatamente todos los materiales bajados u obtenidos de la Aplicación, así como todas las copias de dichos materiales, ya sea que hayan sido hechas bajo estos Términos y Condiciones de uso o no.

### **Legislación y Jurisdicción**

Estos Términos y Condiciones y el acceso y utilización de App Totalplay se regirán, interpretarán y estarán sujetos a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Los Suscriptores Totalplay se someten expresamente a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción que por cualquier motivo les pudiese llegar a corresponder.

Todos los conflictos, reclamaciones o controversias derivadas de o en relación con los presentes Términos y Condiciones, así como el incumplimiento, terminación, ejecución, interpretación o validez de las mismas, o el uso de App Totalplay serán dirimidos exclusivamente por tribunales competentes de la Ciudad de México.

## **SOLUCIONES DE NEGOCIO**

Mediante este documento se establecen los términos y condiciones de uso del sitio web para los usuarios del segmento Negocios de Totalplay (en adelante, "Negocios Totalplay", "nosotros" o "nuestro"), como operador de servicios fijos de telecomunicaciones, además de otros servicios de comunicaciones comercializados por esta, en los siguientes términos:

REGLAMENTO DE CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SERVICIO DEL PORTAL INTERNET

[www.asesorvirtual.com.mx](http://www.asesorvirtual.com.mx)

El portal de Internet [www.asesorvirtual.com.mx](http://www.asesorvirtual.com.mx) es de propiedad de Totalplay y los derechos sobre los mismos están reservados a esta Sociedad y/o su Grupo Empresarial.

## **CONTENIDO**

1. OBLIGATORIEDAD DE LAS CONDICIONES
2. RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN
3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN

- 3.1 Acceso y uso
- 3.2 Obligación de hacer un uso correcto
- 4. MANEJO DE LOS CONTENIDOS
  - 4.1 Medios para la obtención de contenidos
  - 4.2 Uso correcto de los contenidos
  - 4.3 Introducción de enlaces que permitan el acceso a las páginas web del portal y a los servicios
- 5. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS
- 6. AVISO DE PRIVACIDAD
- 7. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD
  - 7.1 Exclusión de garantías por virus o presencia de elementos que alteren el sistema
  - 7.2 Exclusión de garantía por la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.
  - 7.3 Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera del portal.
- 8. NO LICENCIAMIENTO
- 9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL
- 10. DENEGACIÓN Y RETIRO DEL ACCESO AL PORTAL O A LOS SERVICIOS
- 11. DURACIÓN Y TERMINACIÓN
- 12. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN
- 13. INFORMACIÓN DE MARCA REGISTRADA
- 14. ÚLTIMA REVISIÓN

## 1. OBLIGATORIEDAD DE LAS CONDICIONES

Es obligación del usuario del portal leer las Condiciones Generales antes de utilizarlo, así como las Condiciones Particulares, propias de ciertos servicios ofrecidos; el acceso al portal implica la aceptación total, plena y sin reserva por parte del usuario de las condiciones vigentes.

La utilización del servicio se regulará además por los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del usuario por LAS COMPAÑÍAS.

## 2. RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN

Negocios Totalplay habilitará el uso del sitio Web y de sus demás servicios disponibles en el referido sitio, sujeto a las siguientes Condiciones Generales; éstas le indican lo que usted puede esperar del Servicio y los riesgos que asume, y lo que Negocios Totalplay espera de usted, así como de la limitación de responsabilidad de Negocios

Totalplay, este podrá modificar el contenido del sitio Web, y/o las Condiciones Generales en cualquier momento, publicando las Condiciones Generales modificadas en su sitio Web, sirviendo esta vía como suficiente comunicación. Al acceder y usar este sitio usted está aceptando las condiciones del Servicio. Si usted no está de acuerdo con estos términos, por favor no acceda o no haga uso de este sitio.

### 3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN

#### 3.1. Acceso y uso

La prestación del servicio del portal por parte de Negocios Totalplay está dirigido únicamente a suscriptores de Negocios Totalplay; existen algunos servicios que requieren suscripción adicional, que solo serán dados a usuarios de Negocios Totalplay que los contraten, como se indica expresamente en sus correspondientes Condiciones Particulares. En todo caso, para estos portales y en caso de ser aplicable, el usuario reconoce y acepta que será el único responsable de la administración de las claves de acceso que reciba, habilite, posea o adquiera, y reconoce y acepta que Negocios Totalplay no será responsable por el uso que pueda hacer el mismo usuario o un tercero de la contraseña del usuario, incluso cuando lo hace con desconocimiento de éste o contra su voluntad. Negocios Totalplay periódicamente estará indicando las mejores prácticas para la creación y mantenimiento de contraseñas seguras. Por ello, es responsabilidad del usuario utilizar dichas cuentas de acceso de manera lícita y personal, y bajo su responsabilidad y control exclusivo.

Cuando el usuario ingrese la clave en un sitio no confiable, deberá cambiarla en forma inmediata para su seguridad y en cumplimiento del deber de diligencia que le asiste como titular de la misma.

En todo caso el usuario garantiza la veracidad de sus datos, no utilizar el Portal y/o su cuenta con fines o actividades diferentes para los que está establecida, actuar con diligencia y guardar la reserva y confidencialidad de la contraseña, no copiar o alterar las páginas o contenidos que Negocios Totalplay ofrece en Internet, o asociarlos a otras páginas de Internet.

#### 3.2. Obligación de hacer un uso correcto

El usuario se abstendrá de utilizar con fines indebidos o ilícitos la información del Portal y/o el servicio o cualquiera de los elementos que lo integran, como son entre otros:

(a) publicar, distribuir o divulgar cualquier información ilegal, abusiva, inapropiada, tergiversadora, obscena, pornográfica, incluida pero no limitada a transmisiones que estimulen o consistan en la realización de ilícitos o que violen en cualquier forma la normatividad local, nacional o internacional.

(b) en cumplimiento con las medidas impuestas por la Ley N° 47 del año 2000 o los decretos que la modifiquen, por la cual se aprueba el Protocolo Facultativo de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía; Negocios Totalplay se compromete a actuar dentro del marco legal e implementar acciones para bloquear, prevenir, combatir y/o denunciar la explotación, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido o imágenes, fotografías, información, grabaciones, software, archivos audiovisuales o el establecimiento de enlaces de cualquier clase, textos que contengan o induzcan de forma indirecta o directa relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad, dentro de los recursos informáticos que posee Negocios Totalplay para la prestación de los servicios.

c) **Medidas contra la pornografía infantil.** Se prohíbe: (i). Alojar en su propio sitio imágenes, textos o archivos que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. (ii). Alojar en su propio sitio material pornográfico, cuando existan indicios que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad. (iii). Alojar en propio sitio vínculos, sobre sitios telemáticos que

contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberá: (i). Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad que tenga conocimiento. (ii). Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico asociado a menores. (iii). Abstenerse de usar las redes globales de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. (iv). Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

Cómo denunciar la pornografía infantil:

Para formular denuncias contra contenidos de pornografía infantil o páginas electrónicas en las que se ofrezcan servicios sexuales con menores de edad, deberá presentarlo ante:

- Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, de acuerdo con la ubicación que por razón de domicilio le corresponda, usted podrá verificarlo en la url:
  - <https://www.fgjcdmx.gob.mx/>
  - Teléfono: 5242 5100 Ext. 5086
  - Página Web:  
<https://mpvirtual.fgjcdmx.gob.mx/CiberDenuncia/terminosCondiciones.aspx>
  - Correo electrónico: [policia.cibernetica@ssc.cdmx.gob.mx](mailto:policia.cibernetica@ssc.cdmx.gob.mx)

(d) interferir o perturbar a usuarios, equipos o servicios, incluida la distribución de anuncios o mensajes no solicitados.

(e) falsificar la identidad, mediante modificación del encabezado de mensajes electrónicos, suplantación de terceros, creación de una identidad falsa con el objeto de confundir a otros y actividades a través de las cuales se alcance la misma finalidad.

## 4. MANEJO DE LOS CONTENIDOS

### 4.1. Medios para la obtención de contenidos:

Se entiende por contenidos todas las informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, sonido o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material accesible a través del portal o de los servicios.

El usuario deberá abstenerse de obtener e intentar obtener los contenidos mediante el empleo de procedimientos o de medios distintos a los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición o se hayan indicado a este efecto en las páginas web donde se encuentren los contenidos o, en general, de los que se empleen habitualmente en Internet a este efecto, siempre que no entrañen un riesgo de daño o inutilización del portal, de los servicios o de los contenidos.

### 4.2 Uso correcto de los contenidos

El usuario se obliga a usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

(a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;

(b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos autor de Negocios Totalplay o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las firmas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren incorporar los contenidos;

(c) emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del portal o de los servicios para comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información, remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad.

#### 4.3 Introducción de enlaces que permitan el acceso a las páginas web del portal y a los servicios.

El usuario que se proponga establecer un enlace o vínculo con el portal, deberá cumplir las condiciones siguientes:

(a) el enlace únicamente permitirá el acceso a las páginas web del portal, pero no podrá reproducirlas de ninguna forma;

(b) sólo podrán establecerse enlaces con la página primera del portal o de los servicios (log-in);

(c) no deberá crearse browser deep link ni border environment sobre las páginas web del portal;

(d) no se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre las páginas web del portal y los servicios;

(e) no se declarará ni dará a entender que Negocios Totalplay ha autorizado el enlace o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición de la página web en la que se establece el enlace;

(f) excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo enlace, la página web en la que éste se establezca no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a Negocios Totalplay;

(g) la página web en la cual se establezca el enlace no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, o que contraríen derechos de terceros.

El establecimiento del enlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre Negocios Totalplay y el propietario de la página web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de Negocios Totalplay de sus contenidos o servicios.

## 5. SERVICIOS

### **GENERALIDADES DE ACCESO Y USO**

Al utilizar este servicio te conviertes en un "Usuario" conforme a las presentes Condiciones. Para

acceder a este servicio el Usuario declara bajo protesta de decir verdad:

- Tener capacidad para contratar, por cuenta propia o en representación de una empresa, así como de obligarse en los términos definidos en los presentes *Términos y Condiciones*;
- Asumir la titularidad en materia de Derechos de Propiedad Intelectual que proporcione en su cuenta;
- Reputarse en derecho como comerciante, en términos de lo dispuesto por el Código de Comercio.

El Usuario declara y garantiza que cumple con todos los requisitos que anteceden y que no utilizará el Servicio de una manera contraria al orden público, a la moral y a las buenas costumbres o que contravengan cualquier disposición legal.

El Usuario reconoce y acepta en este acto que conoce que la permanencia mínima para la provisión de este servicio será de doce meses, contados a partir de la aceptación del mismo, por lo que se obliga a cumplir con el plazo determinado.

### **Objetivo.**

Los presentes servicios de valor agregado están disponibles para su activación incluida para los suscriptores nuevos y para los suscriptores existentes de Negocios Totalplay en todo el territorio nacional (siempre que el servicio de Totalplay se encuentre disponible en su localidad).

## **Alta del servicio**

El Usuario acepta que para recibir los servicios tendrá que estar al corriente en sus pagos de sus servicios de Internet y telefonía y/o video provistos por Totalplay, y solicitarlo directamente en el portal Catálogo (<https://asesorvirtual.com.mx/catalogo/>) e ingresar con su usuario y contraseña para autenticarse como usuario del servicio de Negocios Totalplay.

El usuario tiene incluidos los servicios por lo que no podrá solicitar la cancelación.

El usuario puede acceder al portal que provee los servicios a través de un dispositivo con conexión a internet. El servicio opera las 24 horas de los 7 días de la semana y los 365 días del año.

El acceso a la plataforma será a través del portal <https://asesorvirtual.com.mx/autenticacion/login/>, el usuario recibirá un correo electrónico al email registrado en Totalplay, el cual contendrá su usuario, así como un link que lo dirigirá a una URL para que genere su contraseña. Posteriormente, tendrá acceso a la plataforma, en la que podrá solicitar la activación de los servicios a los que tiene derecho por ser suscriptor de Negocios Totalplay.

Para que su registro en la plataforma de servicio sea óptimo, el usuario deberá proporcionar datos de identificación (nombre completo) y datos de contacto (domicilio, correo electrónico, teléfono), habilitando tales medios de contacto para tal efecto.

El usuario garantiza que el correo electrónico que proporciona NO ESTÁ, NI ESTARÁ, vinculado a ninguna herramienta de ticketing (entendiendo como herramienta de ticketing aquella que genera un ticket por cada consulta que se realiza en algún servicio de atención; sistema que permite procesar y automatiza la contestación de correos electrónicos). En caso de no cumplir con lo anterior, el usuario asume la responsabilidad de la vulneración del servicio que su negligencia cause.

Si por alguna razón el estatus de cobranza del usuario es diferente de “Activo”, el acceso a la plataforma no se bloqueará, pero tendrá uso restringido de la misma.

# 1. Alcance del servicio

Las funcionalidades y servicios con los que cuenta el servicio incluido en la modalidad de contratación NegociosTotalplay son los siguientes:

## 1.1 Almacenamiento en la Nube Términos generales

### Objetivo.

Proveer al Usuario un servicio de almacenamiento de data en la nube que le permita acceder a sus archivos desde cualquier dispositivo.

El Usuario acepta que los datos proporcionados serán tratados por el Proveedor de la Nube de que se trate, por lo que estará sujeto a los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio web de este último.

### Uso.

Negocios Totalplay otorgará al Usuario un código que le permitirá disfrutar del servicio de Almacenamiento en la Nube por un año. El Usuario podrá solicitar la activación del servicio a través del sitio web, o bien, podrá dirigirse al área de Soporte Técnico mediante los canales de comunicación provistos en el sitio web.

La capacidad de almacenamiento es de 100 GB por Usuario.

La activación del servicio se realizará en un máximo de 24 horas, una vez provisto el Usuario podrá disfrutar las siguientes características:

- Accederá a los archivos de su ordenador desde cualquier dispositivo de forma rápida, la nube le permite visualizar las carpetas tal como tiene respaldados sus archivos.
- Acceder a sus archivos importantes en modo fuera de línea (sin conexión a internet), siempre que active dicha función.
- Podrá guardar fotos y videos en la nube de forma segura.
- Intercambiar datos. El Usuario podrá compartir archivos con otros mediante la creación de enlaces para compartir.
- Manejo de data. El Usuario podrá cambiar el nombre, compartir, borrar, y mover sus archivos a cualquier dispositivo.

## **Seguridad de cuenta**

Usted es el responsable de proteger la contraseña que usa en su cuenta del servicio y acepta no revelar su contraseña a ningún tercero. Usted es responsable de cualquier actividad que use su Cuenta, ya sea que haya autorizado o no dicha actividad.

## **Sus responsabilidades generales**

Los archivos y otro contenido de los Servicios pueden estar protegidos por derechos de propiedad intelectual de terceros. No copie, cargue, descargue ni comparta archivos a menos que tenga derecho a hacerlo. El Usuario será totalmente responsable de lo que copie, comparta, cargue, descargue o use de otro modo mientras usa los Servicios. No debe cargar spyware ni ningún otro software malicioso en los Servicios.

El Usuario, y no Negocios Totalplay, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Negocios Totalplay no será responsable de ninguna pérdida o corrupción de sus archivos, ni de los costos o gastos asociados con la copia de seguridad o restauración de ninguno de sus archivos.

Si su información de contacto u otra información relacionada con su Cuenta cambia, debe notificarlo de inmediato y mantener su información actualizada.

## **Renovación.**

El Usuario acepta que renovará manualmente su suscripción a través del Área Soporte Técnico.

El Usuario recibirá correos electrónicos al email registrado, con treinta (30) días de antelación al vencimiento de su licencia, a través del cual se le informará la fecha en que vence su licencia, es importante que el Usuario contacte al Área Soporte Técnico para solicitar el código que le permita renovar su licencia. Si el Usuario no lo hace dentro de los treinta días mencionados, recibirá dos nuevos correos, uno quince días previos al vencimiento, y otro, tres días antes. El Usuario se obliga a solicitar el código o mecanismo que permita renovar su periodo de suscripción en tiempo y forma, en caso contrario, la información almacenada se eliminará permanentemente.

Este contrato se resolverá automáticamente si usted no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, usted deberá dejar de utilizar el servicio.

En caso de rescisión o vencimiento de este Acuerdo, debe dejar de usar el servicio.

## **Limitaciones.**

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio provisionado por Negocios Totalplay, es únicamente proveerle el servicio de Almacenamiento en la Nube; configurarlo en su dispositivo; asesorarlo sobre su funcionamiento; orientarlo sobre el uso y alcances de la herramienta; y, mostrarle los beneficios que puede obtener al respaldar su data en la Nube. De igual forma, el Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

Cualquier disputa relacionada directamente con el Proveedor, deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones.

El Usuario se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Negocios Totalplay, conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

Al usar los Servicios, usted acepta estar sujeto a estos Términos en su totalidad por el período de tiempo acordado entre las partes.

**1.2 Sopo  
rte  
Administr  
ativo  
Objetivo.**

Brindar orientación jurídica y/o legal relacionada con la operación de la pequeña o mediana empresa del Usuario(en lo sucesivo PYME), la cual será proporcionada por un Asesor Especializado.

El Usuario podrá solicitar orientación sobre alguna situación, trámite o consulta Legal y/o Jurídica, así como Fiscal y/o Contable, siempre que esta derive de la operación de su PYME; cuyos temas por área, enunciativos, más no limitativos, son los siguientes:

## **LEGAL Y JURÍDICO**

### **Derecho Privado:**

#### **1) Derecho Mercantil**

- 1.1) Forma de operación de un negocio/empresa
  - 1.1)1. Persona Física
  - 1.1)2. Persona Moral
    - 1.1)2.1. Sociedad Mercantil
    - 1.1)2.2. Sociedad Civil
    - 1.1)2.3. Asociaciones
      - 1.1)2.3.1. Autorización de Uso de Denominación Razón Social (5 min).
      - 1.1)2.3.2. Constitución ante Fedatario Público "Notario o Corredor" (10 min).
- 1.2) Aviso de Privacidad\*
  - 1.2)1. Integral\*
  - 1.2)2. Simplificado\*
  - 1.2)3. Corto\*
- 1.3) Contrato de Confidencialidad\*
- 1.4) Pagaré\*
- 1.5) Préstamo Mercantil\*
- 1.6) Comisión Mercantil\*
- 1.7) Compra venta Mercantil\*
- 1.8) Consignación Mercantil\*
- 1.9) Transporte por vías Terrestres o Fluviales\*

#### **2) Derecho Civil**

- 2.1) Aviso de Privacidad\*
  - 2.1)1. Integral\*
  - 2.1)2. Simplificado\*
  - 2.1)3. Corto\*
- 2.2) Contrato de Confidencialidad\*
- 2.3) Obligaciones\*
  - 2.3)1. Contrato de Compra-Venta\*
  - 2.3)2. Contrato de Permuta\*
  - 2.3)3.

Contrato de Donación\* 2.3)4.

Contrato de Mutuo Simple\*

2.3)5. Contrato de Mutuo con Interés\*

2.3)6. Contrato de Arrendamiento\*

2.3)7. Contrato de Comodato\*

- 2.3)8. Contrato de Depósito\*
- 2.3)9. Contrato de Prestación de Servicios Profesionales\*
- 2.3)10. Contrato de Hospedaje\*

## **Derecho Público:**

### **1) Derecho Administrativo**

- 1.1) Solicitud de Certificado Único de Zonificación de Uso del Suelo (Ciudad de México)
- 1.2) Visto Bueno de Seguridad y Operaciones (en su caso)
- 1.3) Lugares de Estacionamiento (en su caso)
- 1.4) Aviso de Funcionamiento de Establecimientos Mercantiles
- 1.5) Cuestionario de Autodiagnóstico de Protección Civil
- 1.6) Programa Interno de Protección Civil
- 1.7) Medidas de Seguridad
- 1.8) Seguro de Responsabilidad Civil
- 1.9) Solicitud de Permiso para Colocación de Enseres o Instalaciones desmontables en la Vía Pública (contiguos a Restaurantes y Cafeterías -Giro preponderante de alimentos)
- 1.10) Dictamen de Instalaciones Eléctricas
- 1.11) Dictamen de Instalaciones de Gas (en su caso)
- 1.12) Licencia Ambiental Única
- 1.13) Inscripción/Alta de Establecimiento ante la Cámara Correspondiente
- 1.14) Aviso de Funcionamiento del Establecimiento de Productos y Servicios
- 1.15) Aviso de Funcionamiento y de Responsable Sanitario del Establecimiento
- 1.16) Licencia Sanitaria
- 1.17) Modificación al aviso de funcionamiento o baja del establecimiento de productos y servicios

### **2) Derecho Constitucional**

- 2.1) Registro de Obra
- 2.2) Solicitud de Registro de Marca
- 2.3) Solicitud de Registro de Aviso Comercial
- 2.4) Solicitud de Publicación de Nombre Comercial
- 2.5) Generalidad de la Procuraduría Federal de Consumidor
  - 2.5)1. Contratos de Adhesión
  - 2.5)2 Aviso de Promoción

### **3) Derecho Penal**

- 3.1) Compliance Penal

### **4) Derecho Procesal**

### **5) Derecho Bancario**

## 5.1) Apertura de Cuenta

## **6) Derecho Laboral**

- 6.1) Persona Física (Alta Patronal IMSS)
- 6.2) Persona Moral (Alta Patronal IMSS)
- 6.3) Aviso de Privacidad\*
- 6.4) Contrato Individual de Trabajo\*
- 6.6) Reglamento Interior de Trabajo\*
- 6.7) Formato de Actas Administrativas\*
- 6.8) Formato de Control de Vacaciones\*
- 6.9) Suspensión de las relaciones de trabajo
- 6.10) Rescisión de las relaciones de trabajo\*
- 6.11) Terminación de las relaciones de trabajo
- 6.12) Sindicatos
- 6.13) NOM -035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo
- 6.14) Cálculos de finiquito y liquidación\*

## **7) Derecho Tributario**

- 7.1) Alta de la sociedad ante el Registro Federal de Contribuyentes (Régimen General).

## **8) Derecho Migratorio**

- 8.1) Obtención de Constancia de Inscripción del Empleador
- 8.2) Actualización de Constancia de Inscripción del Empleador
- 8.3) Visa por Oferta de Empleo\*

## **FISCAL Y CONTABLE**

# **Tipos de Contabilidad**

- Privada
  - Administrativa (controles Internos, presupuestos).
  - Financiera (Estados Financieros básicos).
  - Costos (Costos Directos e Indirectos).
  - Fiscal (Ley de I.S.R., I.V.A, C.F.F., impuestos federales y locales). Incluye Personas Físicas y Personas Morales.

# **Temas especiales Fiscales**

1. Buzón Tributario
2. Obligaciones de los contribuyentes de acuerdo al Código Fiscal de la Federación
3. De las Empresas que Facturan Operaciones Simuladas (EFOS)
4. De los ingresos por la enajenación de bienes o la prestación de servicios a través de internet, mediante plataformas tecnológicas, aplicaciones informáticas y similares (PRODUCTO TERMINADO)
5. Portal Mis Cuentas
6. Establecimiento permanente

7. Impuestos locales
8. Impuesto sobre Nómina
9. Infracciones

10. Facturación Electrónica
11. Contabilidad Electrónica
12. I.M.S.S.
13. Cálculo de retención de I.S.R. e I.V.A. en honorarios
14. Cálculo de I.S.R.
15. Sueldos y Salarios
16. Timbrado de Nómina
17. Opinión de Cumplimiento
18. Restricción de Sellos Digitales.
19. Declaración Anual de Personas Físicas.
20. Retenciones de 6% IVA para servicios
21. Guía de atención de trámites presenciales.
22. ¿Qué es la e.firma?
23. ¿Qué es el Certificado de Sello Digital?
24. Discrepancia Fiscal

El tiempo de resolución de la consulta será conforme a la complejidad de la misma, pudiendo ser escalada a un segundo nivel que contará con 24 horas hábiles para el contacto con el Usuario, con la finalidad de obtener mayor información para la resolución de la misma.

A los Usuarios les serán aplicables, de igual forma, las condiciones siguientes:

El Usuario reconoce y acepta que el uso de los contenidos y/o servicios ofrecidos será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

El *Asesor Especializado* brindará la orientación Legal, Jurídica, Fiscal y/o Contable de forma profesional, con fundamento en la legislación nacional vigente al momento de la consulta, siempre basado en la información proporcionada por el Usuario.

De acuerdo con el tipo de orientación Legal o Jurídica que requiera el Usuario, el *Asesor Especializado* estará posibilitado para proporcionar un formato tipo de contrato o documento jurídico que el Usuario necesite, mismos que contienen las especificaciones indispensables de acuerdo a la legislación aplicable a cada uno de ellos (los documentos referidos serán los que se encuentran marcados con asterisco (\*) en el listado que antecede)

Totalplay no es responsable de un mal uso de la información, documentación y formatos que le sean brindados al Usuario a través del Soporte Administrativo, así como tampoco se responsabiliza de las consecuencias de índole legal en la que pueda incurrir el Usuario con dicha información, documentación y formatos.

Totalplay no garantiza la obtención de resultados prósperos si el Usuario no brinda la información precisa, acorde con el trámite o documento legal que requiere.

El Usuario se compromete a utilizar la información, contenidos, servicios y en su caso, documentación brindada por el *Asesor Especializado*, conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en las

presentes condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación brindada a través del Soporte Administrativo, para realizar

actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

El Usuario se compromete a no transmitir, introducir, difundir ni poner a disposición de terceros con fines comerciales, cualquier tipo de material e información, tales como: datos, contenidos, formatos, mensajes, dibujos, archivos de sonido e imagen, fotografías, entre otros, que le sean proporcionados por el *Asesor Especializado*.

## 1.3 Soporte técnico

**1.- Acceso al servicio:** una vez registrado, podrá acceder al servicio en cualquier momento, 24 horas al día, los 365 días del año, de manera inmediata e ilimitada, tanto en número de consultas como en tiempos de resolución. Se excluye de esta garantía si tal falta de ejecución resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

**2.- Uso del servicio:** usted podrá solicitar el presente servicio para un máximo de 5 equipos de su propiedad. Así mismo, deberá aceptar los Términos y Condiciones durante el proceso de registro para poder disfrutar de este servicio.

**3.- Prestaciones del servicio:** de cara al cumplimiento de la política de software legal, cualquier actuación sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas estará supeditada a la posesión de una copia legítima de los mismos, entendiéndose esta como la clave y el medio de instalación válidos facilitados por el fabricante. En los casos en los que los dispositivos presenten sistemas operativos liberados (desbloqueados o ilegales), no podremos asegurar la prestación del servicio. En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que usted conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por usted, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo.

No podremos asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

En el caso del soporte a periféricos y dispositivos móviles es necesario que usted conecte el dispositivo a su ordenador, por cable. La gestión de este tipo de consultas de forma remota variará en función del fabricante del dispositivo, del sistema operativo, versión y revisión del firmware, siendo habitualmente las últimas versiones las óptimas. Asimismo, el alcance variará en función de las posibilidades del software de gestión distribuido por el fabricante del dispositivo. El software de gestión y/o drivers del fabricante del dispositivo deben ser facilitados por usted, o bien, deben estar disponibles en la web del fabricante. Dicho software debe ser compatible con el sistema operativo instalado en su equipo.

No podremos asegurar la correcta prestación en caso de que el idioma del sistema operativo y/o las aplicaciones soportadas sea diferente al idioma en el que se basa la prestación de este servicio.

**4.- Limitaciones:** queda excluido de este servicio:

La capacitación sobre aplicaciones o uso de tecnología, no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma consulta. El software o materiales que fuesen necesarios para solucionar alguna incidencia, ni la reparación de desperfectos físicos. La instalación/configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas craqueados o ilegales. Las re-instalaciones del sistema operativo LINUX El soporte a equipos con sistemas operativos Unix, redes LAN, servidores y switches Averías referentes a la conectividad ADSL El soporte sobre Acces, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel. El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Acces, Power Point). Recuperación de información.

## 1.4 Administrador con factura ilimitada Objetivo

Proveer al Usuario una plataforma de facturación que le permite:

- Folios ilimitados sin costo
- Versión 3.3 validados por el Servicio de Administración Tributaria (SAT)
- Genera facturas profesionales desde cualquier dispositivo
- Genera otros CFDIs como notas de crédito, cartas porte, recibos de nómina y complementos de pagos
- Recibe, almacena y valida tus facturas con información siempre segura y disponible

## Términos y Condiciones Generales de los Servicios Konfío.

Estos Términos y Condiciones Generales establecen las reglas y condiciones que de manera general aplican a los Servicios Konfío que son proporcionados a través del Ecosistema Konfío. Cualquier persona que acceda y haga uso del Ecosistema Konfío mediante su ingreso y registro en las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío será considerado como Usuario y tendrá como consecuencia la aceptación de estos Términos y Condiciones Generales. El Usuario deberá tener en cuenta que algunos de los Servicios Konfío tienen condiciones y obligaciones adicionales, por lo que su uso estará complementado con lo dispuesto en los Términos y Condiciones Específicos que establezca Konfío. Además, Konfío ha publicado un Aviso de Privacidad que el Usuario debe asegurarse de leer para entender el uso del tratamiento de la información del Usuario por parte de Konfío. Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones Generales, así como el Aviso de Privacidad de Konfío, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante deberá abstenerse de utilizar los Servicios Konfío, sus Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas.

### 1. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones Generales, los conceptos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado, ya sea en singular o en plural:

**Aplicaciones:** Son aquellas creadas o desarrolladas por Konfío, o de las cuales tiene los derechos para su uso y explotación, y a través de las cuales también proporciona los Servicios Konfío, tales como Konfío App.

**Cuenta Konfío:** Es la cuenta creada por el Usuario en Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío a través de la generación de un usuario y Contraseña, que le permite acceder a los Servicios Konfío con su Firma Electrónica

**Datos de Registro:** La información que es proporcionada por el Usuario en cualquiera de las Plataformas y que es necesaria para la prestación de los Servicios Konfío, en el entendido de que en caso de no proporcionar los Datos de Registro el Usuario no podrá acceder al Ecosistema Konfío.

**Ecosistema Konfío:** El conjunto de Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío relacionadas entre sí para la prestación de los Servicios Konfío en favor del Usuario.

**Firma Electrónica:** Los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, o adjuntados o asociados a éste, que identifican al Usuario como firmante en relación con el mensaje de datos, incluyendo la clave de acceso a las Plataformas y la firma digital del titular de la Cuenta Konfío.

**Konfío:** De manera conjunta o separada: (i) Red Amigo DAL, S.A.P.I, de C.V., SOFOM, E.N.R.; (ii) Gx Technology, S.A.P.I. de C.V.; y (iii) las filiales, subsidiarias y/o controladoras de las sociedades indicadas en los incisos (i) y (ii) y que también prestan los Servicios Konfío. Las cuales tienen su domicilio en Av. Horacio 1844, Piso 8, Colonia Polanco, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11510.

**Plataformas:** Son aquellas desarrolladas por Konfío y que permiten al Usuario, de manera virtual, la ejecución de sistemas para acceder a los Servicios de Konfío a través de Internet, tales como la Plataforma Konfío Pay, la Plataforma KTS, Plataforma Gestionix, etc.

**Servicios Konfío:** Los productos y servicios que son proporcionados por Konfío a través de sus Aplicaciones, Sitios Web y Plataformas.

**Sitios Web:** Son las páginas web creadas y administradas por Konfío y que son accesibles a través de internet, y enlazadas para la prestación de los diversos Servicios Konfío, tales como <https://konfio.mx/> o <https://www.gestionix.com/>, y en su caso, las páginas web que en lo sucesivo adicione Konfío y se indiquen en los Términos y Condiciones Específicos y/o en los Términos y Condiciones Generales.

**Términos y Condiciones Específicos:** Los distintos documentos en el que se establecen los requisitos, obligaciones y condiciones aplicables, y que en su caso sean adicionales, para la prestación de los Servicios Konfío.

**Términos y Condiciones Generales:** El presente documento en el que se establecen las reglas, condiciones y obligaciones de carácter general que aplican a los Servicios Konfío.

**Usuario:** Las personas físicas o morales que ingresen y se registren en las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas.

## 2. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS KONFÍO.

Los Usuarios podrán contratar los Servicios Konfío, siempre que tengan capacidad legal para contratar y obligarse a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones Generales. En el caso de Usuarios personas morales la persona que realice el ingreso y registro en las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío deberán tener la representación legal con facultades para actos de administración en términos del segundo párrafo del artículo 2554 del Código Civil Federal, en relación con el artículo 2º del Código de Comercio, otorgado ante fedatario público. La persona que realice el registro y/o que haga uso de las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío en representación de una persona moral, está dando por entendido que cuenta con facultades suficientes para actuar en nombre y por cuenta de ella y que dicha persona moral acepta adherirse a los presentes Términos y Condiciones Generales, y en su caso, a los Términos y Condiciones Específicos.

No podrán contratar los Servicios Konfío las personas menores de edad, o las personas que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente por Konfío. Konfío, a su libre determinación, se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de contratación de los Servicios Konfío, incluso de negar el ingreso o registro en las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío o de suspender o cancelar cualquier prestación de Servicios, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento en favor del Usuario.

El Usuario reconoce y acepta que cualquier contrato, documento y/o notificación que sean requeridos legalmente, respecto de información relativa a los derechos y obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones y/o de los Términos y Condiciones Específicos podrán ser enviados y remitidos de manera

electrónica por Konfío a través de las Plataformas o el correo electrónico registrado por el Usuario, y que podrán ser aceptados con la Firma Electrónica de éste en relación con cualquier mensaje de datos, o bien, por cualquier mecanismo de autenticación por parte del titular de la Cuenta Konfío, reconociendo que la Firma Electrónica tiene el mismo efecto vinculante que el que tiene la firma autógrafa.

Para poder hacer uso de los Servicios Konfío, el Usuario deberá llenar el formulario de registro en cualquiera de las Plataformas en lo aplicable, mediante la Firma Electrónica del mismo. Para registrarse es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos e información personal exacta, precisa y verdadera.

Los Usuarios asumen el compromiso de actualizar los Datos de Registro conforme resulte necesario. Konfío no será responsable por la certeza de los Datos de Registro provistos. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, integridad, vigencia y autenticidad de los Datos de Registro ingresados.

Konfío se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional a efectos de corroborar la información proporcionada por los Usuarios en relación con los Datos de Registro, así como de suspender temporal o definitivamente los Servicios Konfío a aquellos Usuarios cuya información no pueda ser confirmada. Konfío se reserva el derecho de rechazar una solicitud de registro o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente los Servicios Konfío en caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información provista, o bien, en caso de detectar actividades sospechosas, sin que tal decisión genere para los Usuarios derechos de indemnización o resarcimiento.

Los Usuarios accederán al Ecosistema Konfío mediante el ingreso de su dirección de e-mail registrado en la Cuenta Konfío y su Firma Electrónica; en el caso de dispositivos móviles que lo permitan y si los Usuarios así lo deciden, con el reconocimiento de su huella digital o reconocimiento facial.

Los Usuarios se obligan a mantener la confidencialidad de su clave de ingreso al Ecosistema Konfío, siendo los únicos y exclusivos responsables por todas las operaciones efectuadas desde su Cuenta Konfío, y obligándose a notificar a Konfío por correo electrónico a la dirección [info@konfio.mx](mailto:info@konfio.mx) o a través de los medios que se pongana su disposición en el Ecosistema Konfío cualquier uso no autorizado de la Cuenta Konfío, así como del ingreso o de intentos de ingreso no autorizados a la misma.

Los Usuarios reconocen y aceptan que su Cuenta Konfío es personal, única e intransferible, y será asignada a un solo titular por lo que está prohibida su venta, cesión o transferencia bajo cualquier título, y no podrán permitírni autorizar el uso de la misma por terceras personas.

Cualquier referencia a dinero en las Plataformas se entenderá hecha en la moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

### **3. SERVICIOS KONFÍO A LOS QUE APLICAN TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS.**

El Usuario acepta y reconoce que algunos de los Servicios Konfío por sus propias características podrán tener Términos y Condiciones Específicos que de manera adicional a los presentes Términos y Condiciones Generales establecen los alcances, términos y condiciones para el uso los Servicios Konfío. El Usuario reconoce que para la contratación de tales Servicios Konfío deberá adherirse adicionalmente a los Términos y Condiciones Específicos que establece Konfío para cada uno de los servicios del Ecosistema Konfío.

A continuación, se muestra un listado de los Servicios Konfío a los que les serán aplicables los Términos y Condiciones Específicos, además de los Términos y Condiciones Generales:

#### **• KONFÍO PAY**

**Definición Konfío Pay.** Las partes acuerdan que, para efectos de este apartado, los conceptos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado, ya sea en singular o en plural:

**Clientes:** Las persona(s) física(s) o moral(es) que adquieran alguno de los bienes o servicios ofrecidos por el Proveedor.

**CLABE Única:** La clave bancaria estandarizada que se genera por el Participante del SPEI a nombre del Proveedor a efecto de que éste reciba el pago por el Cliente derivado de las Órdenes de Pago. Cada CLABE única estará ligada con la cuenta bancaria que el Proveedor proporcione en su Cuenta Konfío Pay para la recepción del pago de las Órdenes de Pago que éste genere.

**Crédito Konfío:** El crédito simple que, en su caso, Konfío otorga al Cliente, de conformidad con lo establecido en este Contrato y en las políticas de crédito e internas de Konfío.

**Cuenta Bancaria del Cliente:** La cuenta bancaria desde la cual, el Cliente realiza (en su caso) la transferencia electrónica de fondos para el pago de las Órdenes de Pago.

**Cuenta Konfío Pay:** La cuenta creada en la Plataforma Konfío Pay, a través de la cual se podrán crear 2 (dos) tipos de perfiles:

(i) Perfil de Proveedor, a través del cual el Proveedor: (a) creará las Órdenes de Pago, y en caso de que reciba el pago de éstas a través de la Plataforma Konfío Pay, proporcionará a Konfío, previo a la recepción del primer pago y por única ocasión, su contraseña clave CIEC emitida por el Servicio de Administración Tributaria; (b) en su caso, consultará el análisis financiero de los Clientes; y/o (c) utilizará el Servicio de Seguimiento de Cobranza; y

(ii) Perfil de Cliente, a través del cual el Cliente podrá recibir la Orden de Pago generada por el Proveedor; y en su caso, proporcionar información para que Konfío realice un análisis financiero; y/o solicitar un Crédito Konfío. No será necesario que el Cliente obtenga una Cuenta Konfío Pay si no desea que Konfío realice un análisis financiero y/o si no solicita un Crédito Konfío. La Cuenta Konfío Pay podrá ser utilizada en el Ecosistema Konfío para acceder a los Servicios Konfío.

**Día Hábil:** Significa cualquier día, excepto los sábados, domingos y aquellos días en que las instituciones de crédito estén autorizadas u obligadas a cerrar sus puertas en términos de las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Instrucción de Disposición:** En su caso, la instrucción irrevocable de pago que el Cliente emite a través de su Cuenta Konfío Pay para pagar una Orden de Pago con los recursos del Crédito Konfío.

**Orden de pago:** El documento generado por el Proveedor respecto de los bienes y/o servicios adquiridos por el Cliente y proporcionados por el Proveedor, con la finalidad de que el Cliente liquide la misma a través de un Crédito Konfío o mediante transferencia electrónica de fondos a través del Participante del SPEI. Dicha Orden de Pago deberá contener al menos (i) CLABE Única, (ii) Nombre completo o razón o denominación social del Cliente, (iii) Nombre completo o razón o denominación social del Proveedor, (iv) RFC del Cliente, (v) Monto a pagar y (vi) descripción de los bienes y/o servicios adquiridos; así como cualquier otro dato que de tiempo en tiempo Konfío determine.

**Participante del SPEI:** Sistema de Transferencias y Pagos STP, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. que proporciona a Konfío el servicio para realizar operaciones a través del SPEI.

**Plataforma Konfío Pay:** El sitio web proporcionado por Konfío, a través de la página web <https://konfio.mx/konfiopay/>, para la realización de los Servicios Konfío Pay.

**Proveedor:** La persona que ofrece bienes y/o servicios al Cliente, que utiliza la Plataforma Konfío Pay.

**Servicio Konfío Pay:** Para el Proveedor: (i) la generación de Órdenes de Pago; (ii) en su caso, la consulta de análisis financiero de los Clientes realizado por Konfío; y/o (iii) el Servicio de Seguimiento de Cobranza.

Para el Cliente: la generación de la Instrucción de Disposición derivado de la obtención de un Crédito Konfío encaso de que el Cliente lo solicite y haya sido aprobado por las políticas de crédito de Konfío.

**Servicio de Seguimiento de Cobranza:** El servicio que presta Konfío al Proveedor respecto de las Órdenes de Pago que se adeuden al Proveedor.

**SPEI:** Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios.

**Contraprestación.** El uso de los Servicios Konfío Pay generará una contraprestación a cargo de los usuarios. El monto y periodo de pago de la contraprestación por el uso de los Servicios Konfío Pay dependerá de las modalidades o plan disponibles al momento de su contratación por parte del titular de la Cuenta Konfío Pay. En cualquier caso, previo al uso de los Servicios Konfío Pay y/o en caso de actualización de la contraprestación, Konfío notificará a los usuarios el monto de la Contraprestación y el periodo a través de la Cuenta Konfío Pay. El titular de la Cuenta Konfío Pay que no desee realizar el pago de la contraprestación correspondiente, podrá dejar de utilizar los Servicios Konfío Pay en cualquier momento y/o solicitar la cancelación de la Cuenta Konfío en términos de los Términos y Condiciones Generales; en el entendido que de no realizar el pago correspondiente, la Cuenta Konfío Pay será suspendida de forma inmediata.

**Alcance de los Servicios Konfío Pay.** El alcance de los Servicios Konfío Pay consistirá de manera enunciativa y no limitativa, en:

## a. Para el Proveedor:

**a.1.** Generar y enviar Órdenes de Pago, mismas que en caso de que sean pagadas con recursos propios del Cliente a través de transferencia electrónica de fondos a la CLABE Única, el Proveedor de manera discrecional podrá establecer: (i) el monto y la fecha máxima de pago de los bienes y/o servicios adquiridos por el Cliente; y (ii) en el supuesto de que el Proveedor otorgue al Cliente prórroga o plazo en las fechas de pago, éstas podrán incluir un cargo adicional por concepto de interés derivado de dicha prórroga; en tal supuesto, queda entendido que Konfío no recibirá cantidad alguna por dicho concepto, siendo el Proveedor el único responsable del cálculo y determinación del monto total, y en su caso de los accesorios que determine cobrar al Cliente.

El Proveedor al aceptar estos Términos y Condiciones Específicos deberá llenar y firmar el formato de solicitud de CLABE Única y/o cualquier otro documento que STP requiera conforme a sus procesos de validación para la generación de una CLABE Única, en el entendido de que sin la suscripción de tales documentos no se podrá prestar el Servicio Konfío Pay. Asimismo, el Proveedor autoriza desde este momento a Konfío para proporcionar la documentación del Proveedor que sea

cargada en la Plataforma Konfío Pay por éste y/o que Konfío tenga ensu poder a STP para la generación de la CLABE Única correspondiente.

**El Proveedor acepta y reconoce que: (i) la transferencia electrónica de fondos que realice el Cliente a la CLABE Única, deberá provenir de una cuenta bancaria a nombre (titular) del Cliente, en el entendido de que si dicha**

**cuenta bancaria pertenece a un tercero diverso al Cliente la operación de pago será cancelada, por lo que la cantidad de dinero transferida será devuelta a través del Participante del SPEI a la cuenta bancaria de origen; y (ii) el Cliente deberá ser elegible por Konfio para el uso de la Plataforma Konfio Pay, mediante el cumplimiento de los procesos para la identificación de clientes que tiene determinados Konfio.**

Konfio no recibe recursos provenientes de las Órdenes de Pago, ya que estos se depositan en las CLABES Únicas correspondientes que son proporcionadas por el Participante del SPEI. Konfio sólo pone a disposición la Plataforma Konfio Pay, por lo que las CLABES Únicas y los recursos que se reciben en éstas son administradas por el Participante del SPEI.

**a.2.** En caso de que el pago de la Orden de Pago se realice mediante el otorgamiento de un Crédito Konfio al Cliente, el Proveedor recibirá el pago por parte de Konfio, previa Instrucción de Disposición emitida por el Cliente a Konfio. El pago de la Orden de Pago se realizará hasta por el monto del Crédito Konfio mediante transferencia electrónica de fondos a la CLABE única que indique el Cliente en la Instrucción de Disposición, y que será la misma que el Proveedor indicó en la Orden de Pago correspondiente.

**a.3.** Visualizar en su Cuenta Konfio Pay un análisis financiero que se hubiese realizado al Cliente por parte de Konfio, a efecto de que el Proveedor pueda ofrecer distintas alternativas de pago al Cliente, siempre y cuando éste acepte el presente Contrato, dé de alta su Cuenta Konfio Pay y haya otorgado su autorización y proporcionado la información necesaria para el análisis financiero correspondiente.

**a.4.** Servicio de Seguimiento de Cobranza, a través del cual el Proveedor podrá consultar en cualquier momento en su Cuenta Konfio Pay el estatus de las Órdenes de Pago enviadas, conforme a la actualización de información que proporcione el Participante del SPEI y que se reflejará en la Cuenta Konfio Pay.

## **b. Para el Cliente:**

**b.1.** Posibilidad de acceder a un Crédito Konfio, mismo que en el caso de ser otorgado será destinado a la liquidación de la Orden de Pago, mediante la Instrucción de Disposición que realice el Cliente en la Cuenta Konfio Pay.

**b.2.** Proporcionar información a Konfio para que éste realice un análisis financiero del Cliente, a efecto de que el Proveedor pueda ofrecerle distintas alternativas de pago, siempre y cuando el Cliente acepte estos Términos y Condiciones Específicos, cree su Cuenta Konfio Pay y haya otorgado su autorización y proporcionado la información necesaria para el análisis financiero correspondiente.

El Cliente acepta, reconoce y se obliga a: (i) en caso de que realice el pago de los bienes y/o servicios con recursos propios a la CLABE Única, deberá realizar dicha transferencia desde una cuenta bancaria de la que sea titular, en caso contrario, Konfio se reserva el derecho de cancelar el servicio de Konfio Pay, y en su caso, cancelar permanentemente la cuenta Konfio Pay, si es que llevó a cabo su registro; (ii) en caso de que Konfio otorgue un Crédito a favor del Cliente, previamente deberá aprobar las políticas de crédito vigentes e internas de Konfio, y cumplir el proceso y requisitos establecidos en <https://konfio.mx>.

El Cliente sabe y reconoce que Konfio no es responsable de la calidad y/o funcionamiento de los bienes y/o servicios ofrecidos por el Proveedor, por lo que cualquier situación relativa a estos, entregas, devoluciones, garantías y/o facturación, deberá atenderla directamente con el Proveedor, en el entendido de que el Cliente estará obligado a pagar el Crédito Konfio conforme a lo establecido en el contrato y demás documentos suscritos por el Cliente y relativos al Crédito Konfio.

Konfio en ningún momento recibirá cantidad alguna por los pagos realizados por el Cliente en la CLABE Única, en el entendido de que Konfio únicamente otorga los Servicios Konfio Pay a través del uso de Plataforma Konfio Pay. En su caso, todos los pagos realizados por el Cliente de conformidad con las Órdenes de Pago emitidas se realizarán únicamente a las CLABES Únicas correspondientes a cada Proveedor y que en su conjunto se realizana través del sistema del Participante del SPEI.

**Uso de la Plataforma Konfío Pay.** El uso de la Plataforma Konfío Pay estará sujeto a las siguientes características:

(a) tiempo de respuesta, Konfío procesará los Servicios Konfío Pay en la Plataforma Konfío Pay, en el entendido de que Konfío sólo proporciona ésta para que el Cliente realice el pago al Proveedor a través de la CLABE única, el pago al Proveedor se realizará a través del SPEI por lo que el tiempo en que se refleje en firme el depósito o la dispersión en la CLABE Única del Proveedor dependerá del SPEI y no de Konfío; (b) envío de recibo a través de la Plataforma Konfío Pay, el Proveedor podrá descargar el comprobante de pago de las Órdenes de Compra correspondientes ingresando a su Cuenta Konfío Pay, Konfío podrá notificar al Proveedor cuando se realice el pago de las Órdenes de Compra mediante correo electrónico y/o mensaje SMS a los correos y/o teléfonos registrados en la Cuenta Konfío Pay.

**Obligaciones del Proveedor y del Cliente.** Al hacer uso de la Plataforma Konfío Pay y los Servicios Konfío Pay, el Proveedor y el Cliente se obligan, según corresponda, a lo siguiente:

I. Utilizar la Plataforma Konfío Pay y los Servicios Konfío Pay para el pago de los bienes y/o servicios inherentes al objeto social del Proveedor. No obstante lo anterior, el Proveedor reconoce que no podrá utilizar la Plataforma Konfío Pay y los Servicios Konfío Pay para la recibir pagos derivados de la comercialización de bienes y/o servicios que de manera enunciativa se enlistan a continuación:

- Servicios que ofrecen subvenciones/incentivos/gratificaciones monetarias del gobierno.
- Juegos de azar o competiciones de/con efectivo/dinero.
- Prostitución y/o pornografía.
- Actos que pudieran dañar la reputación de Konfío, los Clientes o cualquiera de sus productos y/o servicios.
- Pagos a personas y/u organizaciones que apoyan al terrorismo.
- Partidos Políticos.
- Donación de recursos monetarios bajo cualquier circunstancia.
- Casinos, casas de juego, apuestas, lotería, billetes de lotería, juegos de azar, carreras de caballos.
- Cualquier otro bien o servicio que sean constitutivos de delitos o contrarios a la legislación de los Estados Unidos Mexicanos, o leyes internacionales.

El Proveedor y el Cliente autorizan a Konfío a que realice actividades de monitoreo, validación y supervisión respecto de los Servicios Konfío Pay, la información y documentos registrados por el Proveedor y los Clientes en la Plataforma Konfío Pay, así como de los conceptos y montos de las Órdenes de Compra y/o las Instrucciones de Disposición.

Cuando el Proveedor y/o el Cliente se hayan registrado en la Plataforma Konfío Pay, Konfío podrá requerirles que aporten documentación y otras pruebas con el ánimo de identificarlos, así como para asegurar que el Proveedor y los Clientes cumplen con todos los requisitos necesarios de acuerdo con las leyes aplicables en materia de prevención de lavado de dinero y de conformidad con otras leyes aplicables y políticas de Konfío. Konfío podrá realizar una revisión crediticia al Proveedor y a los Clientes (solamente en el caso de que así lo autoricen y/o soliciten el Servicio de Pago a Proveedor con Crédito Konfío), para la cual se comprometen a proporcionar la información y autorizaciones necesarias, en su caso.

Konfío podrá, a su libre determinación: (i) prestar los Servicios Konfío Pay al Proveedor y/o al Cliente; y (ii) negar el registro del Proveedor y/o del Cliente.

Cuando el Proveedor y/o el Cliente generen su Cuenta Konfío Pay, Konfío enviará una confirmación a través del correo electrónico registrado en la Cuenta Konfío Pay, o cualquier otro medio que a su entera discreción determine Konfío, confirmando que el Proveedor y/o el Cliente podrán empezar a utilizar los Servicios Konfío Pay.

II. Entregar los bienes y/o servicios al Cliente, una vez que se acredite el pago correspondiente en la CLABE única correspondiente; salvo que el Proveedor a su entera determinación decida entregarlos previo al pago correspondiente.

III. El Proveedor en este acto acepta y reconoce que todos los pagos que se reciban conforme a las Órdenes de Compra serán válidos, en virtud de la aceptación de estos Términos y Condiciones Específicos, por lo que se desiste de realizar cualquier reclamación de pago a Konfío o al Participante del SPEI.

IV. En caso de que el Proveedor proporcione a Konfío datos personales de los Clientes, el Proveedor manifiesta contar con las autorizaciones de los Clientes para compartir dichos datos personales a Konfío, liberando a éste de cualquier responsabilidad al respecto y obligándose a sacarlo en paz y a salvo de cualquier responsabilidad al respecto.

VI. En caso de que el Proveedor, utilice en la Plataforma Konfío Pay cualquier marca o logo, manifiesta que cuenta con las autorizaciones necesarias para el uso de los mismos, liberando de cualquier responsabilidad a Konfío, obligándose a acreditar a éste las autorizaciones correspondientes cuando le sea requerido.

#### **Obligaciones de Konfío.** Konfío se obliga a:

I. Garantizar que las Órdenes de Compra, y en su caso, las Instrucciones de Disposición, sean ejecutadas a la letra de la información que para tales efectos proporcionó el Proveedor y/o el Cliente a través de la Cuenta Konfío Pay.

Konfío no será responsable, entre otras cosas, por: (a) errores u omisiones contenidas en las Instrucciones de Disposición que pueda derivar en pagos equivocados o incompletos causados por la introducción errónea por parte de los Clientes de información relevante del Proveedor o la operación; (b) por accesos no autorizados la Cuenta Konfío Pay del Proveedor y/o el Cliente.

III. Konfío protegerá los datos proporcionados por el Proveedor y/o el Cliente y, a menos que sea requerido legalmente por las autoridades competentes, no revelará, registrará o, de otra forma, procesará la información que Konfío pueda recibir durante la prestación de los Servicios Konfío Pay, salvo que se realice de conformidad con estos Términos y Condiciones Específicos.

**Responsabilidades de las Partes y Limitaciones.** Konfío no será responsable por pagos equivocados o incompletos causados por la introducción errónea del e-mail, Cuenta Bancaria del Cliente y/o cualquier otra información por parte del Proveedor. Los titulares de la Cuenta Konfío Pay en este acto reconocen y aceptan subtotal responsabilidad por las pérdidas que se originen, en especial si a través de la Cuenta Konfío Pay, se impartieran Instrucciones de Pago u Órdenes de Compra incompletas, duplicadas, no autorizadas o meramente erróneas, así como por los eventuales perjuicios que pueda causar a Konfío.

Konfío no será responsable ni garantizará el cumplimiento de las obligaciones que hubiesen asumido los titulares de la Cuenta Konfío Pay con terceros en relación con las Órdenes de Compra y/o las Instrucciones de Disposición. Los titulares de la Cuenta Konfío Pay reconocen y aceptan que al utilizar la Plataforma lo hacen por su propia voluntad, prestando su consentimiento libremente y bajo su propio riesgo y responsabilidad. En ningún caso Konfío será responsable por daño directo, indirecto, lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Proveedor o el Cliente, debido a las transacciones realizadas o no realizadas a través de la Plataforma.

En virtud que Konfío únicamente presta los Servicios Konfío Pay y es ajeno a la obligación que dio origen a la prestación de los Servicios Konfío Pay, Konfío no será responsable ni tendrá obligación alguna de verificar las causas, importe o cualquier otra circunstancia relativa a las Órdenes de Compra y a las Instrucciones de Disposición, así como respecto de la existencia, calidad, cantidad, funcionamiento, estado, integridad o legitimidad de los bienes y/o servicios ofrecidos por el Proveedor y pagados por el Cliente, así como de la

capacidad para contratar del Proveedor y del Cliente, o la veracidad de los datos por ellos proporcionados al momento de solicitar los bienes y/o servicios ofrecidos.

En caso de que algún tercero inicie cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra el Proveedor o el Cliente, dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a Konfío y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados. El Proveedor y el Cliente declaran conocer y aceptar todos los riesgos de que terceros no autorizados accedan a la información correspondiente a su Cuenta Konfío Pay, por lo cual exoneran de todo tipo de responsabilidad a Konfío en tal sentido, reconociendo que Konfío ha realizado sus mejores esfuerzos técnicos a los efectos de que la información incluida en la Plataforma mantenga su alto grado de confidencialidad posible.

## • LICENCIA GESTIONIX

**Definiciones Licencia Gestionix:** Las partes acuerdan que, para efectos de este apartado, los conceptos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado, ya sea en singular o en plural:

**Contraprestación:** El pago que realiza el Usuario a Konfío por el otorgamiento de la Licencia Gestionix conforme al Plan Gestionix contratado.

**Licencia Gestionix:** La licencia individual, intransferible y no exclusiva para el uso del Software Gestionix que otorga Konfío conforme a estos Términos y Condiciones Específicos.

**PAC:** Proveedores Autorizados de Comprobantes Fiscales Digitales a través de Internet.

**Planes Gestionix:** Los distintos planes que Konfío tiene disponibles para el otorgamiento de la Licencia Gestionix que se encuentran publicados en la Plataforma Gestionix.

**Plataforma Gestionix:** El sitio web proporcionado por Konfío, a través de la página web <https://www.gestionix.com/>, para el otorgamiento de la Licencia Gestionix.

**Programa Referidos Gestionix:** El programa creado por Konfío, conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones Específicos, para que los Usuarios inviten a terceros a usar los Planes Gestionix.

**Recompensa Gestionix:** La cantidad de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.) más el IVA correspondiente, que Konfío entregará al Usuario, siempre y cuando se cumpla lo establecido en el Programa Referidos Gestionix de estos Términos y Condiciones Específicos.

**Referidos Gestionix:** Las personas que sean invitadas por el Usuario para utilizar los Planes Gestionix, a efecto de que el Usuario reciba la Recompensa Gestionix.

**Software Gestionix:** El software denominado "Gestionix" que ha sido desarrollado por Konfío y respecto del cual se otorga la Licencia Gestionix.

**Licenciamiento:** Konfío otorga al Usuario la Licencia Gestionix para el uso del Software Gestionix, según las condiciones del Plan Gestionix elegido. La Licencia Gestionix alcanza cualquier actualización del Software Gestionix, salvo que ésta contenga su propia licencia.

El Software Gestionix podrá ser utilizado por el Usuario en cualquier dispositivo con conexión a Internet, ingresando con la Cuenta Konfío.

El uso del Software Gestionix será interpretado como una aceptación de estos Términos y Condiciones Específicos.

**Contraprestación:** La Contraprestación por Licencia Gestionix será igual al precio publicado para el Plan Gestionix contratado que se indique en la Plataforma Gestionix, siendo responsabilidad del Usuario la elección del Plan Gestionix. El pago de la Contraprestación por el uso del Software Gestionix se realizará de forma adelantada mensual o anualmente

dependiendo del Plan Gestionix elegido por el Usuario. El Usuario podrá consultar en la Plataforma Gestionix, ingresando con su Cuenta Konfío, la información relativa a fecha de corte y el historial de pagos.

El Usuario está de acuerdo que la Contraprestación podrá variar en virtud de promociones, cambios en el Plan Gestionix contratado, nuevos servicios, cambios en los impuestos aplicables, modificaciones inflacionarias anuales, entre otros, por lo que el Usuario al aceptar estos Términos y Condiciones Específicos autoriza a Konfío, para en caso de domiciliar la Contraprestación, a realizar el cobro correspondiente al ajuste de la Contraprestación.

Konfío notificará al Usuario a través de la Cuenta Konfío y/o al correo electrónico registrado por el Usuario, la información relativa a los ajustes de la Contraprestación.

En virtud de que la Contraprestación se paga por períodos adelantados, en caso de cancelación de la cuenta o de disminución del Plan Gestionix contratado, Konfío no reembolsará cantidad alguna al Usuario por lo que respecta a la cancelación o disminución correspondiente. En caso de disminución en el Plan Gestionix, el ajustese reflejará en el siguiente período mensual o anual, según el Plan Gestionix que hubiese elegido el Usuario. Es obligación del Usuario mantener su información de contacto y de pago siempre actualizada.

**Retraso o falta de pago de la Contraprestación:** En caso de retraso en el pago de la Contraprestación, Konfío se reserva el derecho de limitar el acceso al Software Gestionix únicamente modo consulta sin posibilidad de modificar la información. Después de 60 (sesenta) días naturales de no recibir el pago correspondiente de una Cuenta Konfío con adeudos, Konfío se reserva el derecho de eliminar la información de su Cuenta Konfío relativa a la Licencia Gestionix otorgada y de cancelarla de forma definitiva. Konfío enviará al Usuario los avisos relativos al retraso en el pago de la Contraprestación, así como a la suspensión y cancelación de la Licencia Gestionix.

**Uso del Software Gestionix:** El Software Gestionix es un sistema integral de gestión empresarial que está diseñado para automatizar la mayoría de los procesos de un empresario o empresa, que requiere para su debido funcionamiento de la captura de información personal y empresarial del Usuario, a efecto de que la información sea utilizada para los fines que determine el Usuario. Konfío no será responsable en ningún caso de errores cometidos por el Usuario al elegir un Plan Gestionix o respecto de captura de la información que realice el Usuario y que afectaría irremediablemente los resultados arrojados por el Software Gestionix.

La información del Usuario estará siempre disponible accediendo con la Cuenta Konfío al Software Gestionix, en virtud de que cada movimiento queda registrado en el sistema y se almacena de manera segura en la nube. La información capturada en el Software Gestionix se encripta con 256 bits tal como lo hacen instituciones que manipulan información sensible (incluyendo instituciones bancarias), contando un alto grado de seguridad.

No obstante lo anterior, Konfío no se hace responsable por el mal uso que el Usuario o su personal realice de la Cuenta Konfío y que tenga como consecuencia la fuga de información; tampoco se hace responsable por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al Usuario o frente a terceros.

El Usuario al utilizar el Software Gestionix se obliga a hacer uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición, exonerando a Konfío de cualquier captura indebida de su información que tenga como fin evadir sus obligaciones, incluyendo enunciativa más no limitativamente, las obligaciones fiscales.

El Usuario es el único dueño de la información que ingresa en el Software Gestionix, por lo que, bajo ninguna circunstancia esta información pasará a ser propiedad de Konfío; de manera inversa, Konfío es el único propietario del Software Gestionix y la Plataforma Gestionix. En caso de terminación de la Licencia Gestionix, el Usuario tendrá la información a su alcance, pero en ningún momento Konfío se obliga a entregar la misma en formato alguno ni a llevar a cabo ningún tipo de proceso de migración.

La información capturada por el Usuario en el Software Gestionix no es utilizada por Konfío de forma alguna, con excepción de aquella necesaria para identificar al usuario y facturar la Contraprestación de la Licencia Gestionix.

**Vigencia y Terminación de Licencia Gestionix:** El Usuario está de acuerdo en que la Licencia Gestionix se renueve automáticamente conforme al Plan Gestionix elegido por el Usuario, por lo que es obligación del

Usuario solicitar la cancelación de la renovación de la Licencia Gestionix con la debida anticipación para evitar el cobro por el siguiente período mensual o anual dependiendo del Plan Gestionix contratado.

El Usuario podrá solicitar la terminación de la Licencia Gestionix en cualquier momento, surtiendo efectos la terminación inmediatamente, sin embargo, su Cuenta Konfío continuará funcionando, a efecto de que pueda utilizar el resto de los Servicios Konfío a través del Ecosistema Konfío.

**Niveles de Servicio:** Konfío se obliga a mantener un nivel de servicio del Software Gestionix, que implica mantenerlo funcionando correctamente y a disposición del Usuario, del 99% (noventa y nueve por ciento), calculado sobre el mes en el que se proporciona la Licencia Gestionix, tomando en consideración 24 horas por día y contando días inhábiles. Se entenderá que el mes concluye el día inmediato anterior del mismo día del mes de calendario posterior a aquél en que se inició. El porcentaje correspondiente al nivel de servicio mensual (%NSM) será calculado con base en los reportes presentados a Konfío por el Usuario afectado, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\%NSM = \frac{MSM - TI}{MEP} \times 100 / MSM$$

Donde:

MSM: Minutos del servicio mensual (número de días del mes corriente x 24 horas x 60 minutos).

TI: Tiempo de inactividad del servicio (número de minutos del mes corriente en los que el Software Gestionix estuvo fuera de servicio para el Usuario contados a partir de la hora en que se presenta cada reporte y hasta que se normaliza el servicio).

MEP: Minutos del servicio efectivamente prestados en el mes corriente al Usuario afectado.

Si Konfío no cumple con el nivel de servicio convenido, éste se compromete a proporcionarle, como compensación, días de servicios gratuitos agregados al final del término de su servicio mensual siguiente. En ningún caso la compensación será mayor a 15 (quince) días naturales de servicio y sólo aplica: (i) si el Usuario la solicita dentro de los 15 (quince) días naturales siguiente a partir de que tenga el derecho a recibirla; y (ii) si el Usuario cuenta con una Licencia Gestionix y al corriente en sus pagos.

Konfío no será responsable del cumplimiento del nivel de servicio, si éste no es alcanzado: (i) como consecuencia de negligencia, dolo, mala fe o actos fraudulentos del Usuario o de su personal; (ii) por causas imputables al Usuario o a terceros distintos a Konfío, incluyendo, enunciativa más no limitativamente, problemas con el dispositivo utilizado, con el suministro de energía eléctrica o con el servicio de internet del Usuario, entre otros;

(iii) por actualizarse algún caso de caso fortuito o fuerza mayor; y/o (iv) por alteración que realice o intente realizar el Usuario al Software Gestionix, ya sea directamente o por conducto de su personal o de cualquier tercero.

**Períodos de Inactividad por Mantenimiento y Actualizaciones del Software Gestionix:** Konfío se reserva el derecho de realizar mantenimientos programados a la red, a los servidores o actualizaciones del Software Gestionix, que podrán incluir periodos de inactividad que no se tomarán en consideración para efectos del cálculo del nivel de servicio. En todo caso, Konfío se obliga a notificar al Usuario a través de la Plataforma Gestionix o de la Cuenta Konfío sobre dichos mantenimientos.

**Facturación Electrónica:** El Software Gestionix permite la conectividad con diversos PAC, debidamente autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Al momento de emitirse un comprobante fiscal digital (CFDI), el Software Gestionix selecciona de forma automática al PAC que lo emitirá, pudiendo ser distinto en cada operación.

No obstante que para la emisión de los comprobantes, Konfío tiene celebrados convenios con diversos PAC, el Usuario se obliga a cumplir con cualquier requisito adicional que, en un futuro establezcan las autoridades tributarias respectivas para que dichos PAC estén en posibilidad de emitir las facturas correspondientes en los términos señalados.

El Usuario deberá tener en cuenta que Konfío se encuentra desarrollando nuevas aplicaciones, plataformas y sitios web con el objetivo de mejorar la integración de los Servicios Konfío, por lo que además actualizamos nuestros términos y políticas. Por lo que nuestro objetivo es actualizar de manera periódica y constante los presentes Términos y Condiciones Específicos.

**Referidos:** El Usuario podrá invitar a cualquier persona para que contrate cualquiera de los Planes Gestionix conforme a la siguiente mecánica:

1. cualquier Usuario al que se le haya otorgado una Licencia Gestionix que se encuentre vigente podrá invitar a cualquier persona para que utilice los Planes Gestionix mediante un link personal que podrá encontrar en su Cuenta Konfío o mediante el ingreso de los correos electrónicos y teléfonos de contacto de los Referidos.
2. Los Referidos Gestionix ingresarán al link personal enviado por el Usuario referente y/o a la Plataforma Gestionix.
3. Por cada Referido Gestionix que contrate por primera vez un Plan Gestionix anual gCommerce o un Plan Gestionix anual gServices, el Usuario tendrá derecho a recibir la Recompensa Gestionix.
4. Validada la información anterior, el Usuario a través del correo info@konfio.mx enviará a Konfío: (i) el número de la cuenta bancaria del Referido Gestionix, la CLABE y banco de la cuenta bancaria en la que se pagará la Recompensa Gestionix, y (ii) una factura conforme a lo siguiente:
  - El concepto de la factura debe ser "COMISIÓN POR RECOMENDACIÓN" (Clave SAT: 80141628 - Servicio de distribuidores por comisión).
  - El valor de la factura será de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.) más el IVA correspondiente.
  - En caso de que la factura sea emitida por una persona física, se deberá incluir la retención del IVA por las 2/3 partes correspondientes.
  - Facturar a: Gx Technology S.A.P.I. de C.V. GTE140310MU7Guanajuato 114 – 101, Roma Norte, Cuauhtémoc, México, C.P. 06700
5. Recibida correctamente la factura correspondiente, Konfío depositará la Recompensa Gestionix en la cuenta bancaria que se indique en términos del numeral 5 que antecede, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.
6. No hay límite de Referidos Gestionix y los beneficios que pudiesen surgir del Programa Referidos Gestionix a favor del Usuario son intransferibles.

Konfío no se hace responsable por los datos que hubiesen sido ingresados por el Usuario y/o por el Referido Gestionix de manera incorrecta.

Cualquier impuesto que se genere por la aceptación de la Recompensa Gestionix será a cargo Usuario.

Konfío se reserva la facultad de modificar o dar por terminado el Programa Referidos Gestionix en cualquier momento y por cualquier causa, sin necesidad de previo aviso.

## • KONFÍO APPLE PAY

**Definiciones Konfío Apple Pay:** Las partes acuerdan que, para efectos de este apartado, los conceptos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado, ya sea en singular o en plural, y que son complementarios a las definiciones aplicables a los Términos y Condiciones Generales:

**Aplicación o Apple Pay:** Servicio de billetera digital proporcionado por Apple.

**Apple:** Apple Inc.

**Cargos Adicionales:** Las comisiones, tarifas, o cargos adicionales que terceros y/o los comercios cobran por el uso de la Apple Pay con cargo a la Tarjeta Konfío, y que en ningún momento son cobrados por Konfío, ni recibe beneficio de estos.

**Dispositivos Compatibles:** Los dispositivos iOS que sean compatibles con la Aplicación, según lo determine Apple.

**Tarjeta Konfío:** La tarjeta plástica o digital emitida por Konfío a nombre del Usuario y/o a nombre de las personas que éste solicite, en términos del contrato de apertura de crédito en cuenta corriente correspondiente.

**Uso de la Tarjeta Konfío en Apple Pay:** El Usuario podrá agregar la Tarjeta Konfío en los Dispositivos Compatibles y usar la versión digital que se genere en la Aplicación a través de la cual el Usuario podrá: (i) realizar pagos a través de la tecnología Contactless: que permite realizar compras a través de los Dispositivos Compatibles vía NFC (Near Field Communication) a las terminales punto de venta o lectores de los comercios participantes para aceptar y procesar pagos sin contacto con la Tarjeta Konfío; y/o (ii) realizar pagos o compras en Apple Pay, así como en los sitios web de los comercios participantes para adquirir sus productos y/o servicios con cargo a la Tarjeta Konfío. Al vincular la Tarjeta Konfío a Apple Pay, el Usuario podrá realizar las consultas de las últimas 10 (diez) transacciones realizadas con la Tarjeta Konfío a través de la Aplicación. El Usuario acepta y reconoce que las transacciones que podrá visualizar corresponderán únicamente a las de la Tarjeta Konfío vinculada a Apple Pay, sin que pueda visualizar las transacciones realizadas con cualquier otra tarjeta emitida por Konfío, incluyendo sus adicionales. La función de historial de transacciones podrá ser deshabilitada de conformidad con la configuración permitida por Apple Pay.

**Cargos por el uso de la Tarjeta Konfío en Apple Pay:** Konfío no cobrará comisión o cargo alguno por el uso de la Tarjeta Konfío en Apple Pay. No obstante lo anterior, Apple, los comercios participantes o cualquier otro tercero que brinde soporte a Apple, podrán cobrar los Cargos Adicionales por el uso de la Apple Pay. El Usuario acepta que es el único responsable de los Cargos Adicionales, por lo que se obliga a verificar la existencia de los mismos previo al uso de la Tarjeta Konfío a través de Apple Pay en los comercios participantes, así como a realizar el pago correspondiente a los mismos. En ningún caso el Usuario podrá responsabilizar a Konfío por los Cargos Adicionales que hayan sido realizados a la Tarjeta Konfío por algún pago realizado a través de la Aplicación.

**Privacidad y Seguridad:** Al vincular la Tarjeta Konfío en Apple Pay, Konfío recaba cierta información con el objetivo de verificar la identidad del Usuario, así como facilitar y permitir el uso de la Tarjeta Konfío en la Aplicación. El Usuario otorga su más amplio consentimiento a Konfío para recabar y compartir la información de conformidad con el Aviso de Privacidad de Konfío. Asimismo, el Usuario acepta y reconoce que Konfío, de manera periódica, podrá recopilar datos técnicos e información relacionada, de manera enunciativa, con aspectos técnicos de los Dispositivos Compatibles con el objeto de actualizar los servicios proporcionados por Konfío a través de su propia aplicación para dispositivos iOS. Por su parte, Apple podrá recabar y utilizar información derivada del uso de la Aplicación de conformidad con las políticas y aviso de privacidad de Apple, por lo que el Usuario reconoce y acepta que la información que proporcione a Apple o cualquier tercero podrá ser utilizada por dicho tercero para todos los fines que resulten como consecuencia del uso de Apple Pay, así como de la página o aplicación correspondiente del comercio participante de conformidad con las políticas y avisos de privacidad que el Usuario haya aceptado y que sean aplicables, incluyendo el uso de información correspondiente al detalle de las transacciones u operaciones realizadas con la Tarjeta Konfío de conformidad con estos Términos y Condiciones Específicos.

**Notificaciones o “Pop Ups”:** El Usuario acepta y reconoce que como parte de los Servicios de Konfío y como parte del uso de la Tarjeta Konfío en Apple Pay, incluyendo el proceso de activación, registro, confirmación de personalidad y cualquier otro que estime conveniente Konfío, éste podrá enviar mensajes o notificaciones, necesarias o como resultado de ciertas operaciones realizadas a través de Apple Pay, pudiendo dirigirse estas notificaciones a su número telefónico, correo electrónico o cualquier otro medio de contacto que haya proporcionado a Konfío. Además el Usuario acepta y reconoce que Konfío podrá enviar de manera automática notificaciones a través de la tecnología push (“Pop Ups”) mismas que se reflejarán en su cuenta de Apple Pay.

Si no desea recibir estas notificaciones el Usuario podrá desactivarlas de conformidad con la configuración disponible en los Dispositivos Compatibles.

**Renuncia de Garantías y Limite de Responsabilidad:** Cargos por el uso de la Tarjeta Konfío en Apple Pay. Konfío cobrará comisión o cargo alguno por el uso de la Tarjeta Konfío en Apple Pay. No obstante lo anterior, Apple, los comercios participantes o cualquier otro tercero que brinde soporte a Apple, podrán cobrar los Cargos Adicionales por el uso de la Apple Pay. El Usuario acepta que es el único responsable de los Cargos Adicionales, por lo que se obliga a verificar la existencia de los mismos previo al uso de la Tarjeta Konfío a través de Apple Pay en los comercios participantes, así como a realizar el pago correspondiente a los mismos. En ningún caso el Usuario podrá responsabilizar a Konfío por los Cargos Adicionales que hayan sido realizados a la Tarjeta Konfío por algún pago realizado a través de la Aplicación. Privacidad y Seguridad. Al vincular la Tarjeta Konfío en Apple Pay, Konfío recaba cierta información con el objetivo de verificar la identidad del Usuario, así como facilitar y permitir el uso de la Tarjeta Konfío en la Aplicación. El Usuario otorga su más amplio consentimiento a Konfío para recabar y compartir la información de conformidad con el Aviso de Privacidad de Konfío. Asimismo, el Usuario acepta y reconoce que Konfío, de manera periódica, podrá recopilar datos técnicos e información relacionada, de manera enunciativa, con aspectos técnicos de los Dispositivos Compatibles con el objeto de actualizar los servicios proporcionados por Konfío a través de su propia aplicación para dispositivos iOS. Por su parte, Apple podrá recabar y utilizar información derivada del uso de la Aplicación de conformidad con las políticas y aviso de privacidad de Apple, por lo que el Usuario reconoce y acepta que la información que proporcione a Apple o cualquier tercero podrá ser utilizada por dicho tercero para todos los fines que resulten como consecuencia del uso de Apple Pay, así como de la página o aplicación correspondiente del comercio participante de conformidad con las políticas y avisos de privacidad que el Usuario haya aceptado y que sean aplicables, incluyendo el uso de información correspondiente al detalle de las transacciones u operaciones realizadas con la Tarjeta Konfío de conformidad con estos Términos y Condiciones Específicos. Notificaciones o "Pop Ups". El Usuario acepta y reconoce que como parte de los Servicios de Konfío y como parte del uso de la Tarjeta Konfío en Apple Pay, incluyendo el proceso de activación, registro, confirmación de personalidad y cualquier otro que estime conveniente Konfío, éste podrá enviar mensajes o notificaciones, necesarias o como resultado de ciertas operaciones realizadas a través de Apple Pay, pudiendo dirigirse estas notificaciones a su número telefónico, correo electrónico o cualquier otro medio de contacto que haya proporcionado a Konfío. Además el Usuario acepta y reconoce que Konfío podrá enviar de manera automática notificaciones a través de la tecnología push ("Pop Ups") mismas que se reflejarán en su cuenta de Apple Pay. Si no desea recibir estas notificaciones el Usuario podrá desactivarlas de conformidad con la configuración disponible en los Dispositivos Compatibles. Renuncia de Garantías y Limite de Responsabilidad.

En el supuesto de que el Usuario haya perdido por robo o extravió el Dispositivo Compatible a través del cual tiene acceso a su cuenta de Apple Pay, o las Credenciales de Acceso de dicha cuenta, deberá comunicarse de inmediato con Konfío, a través de cualquiera de los medios de contacto que Konfío pone a su disposición en el reverso de la Tarjeta Konfío, así como de la página web de Konfío <https://konfio.mx/> para realizar el reporte correspondiente y evitar el uso no autorizado de la Tarjeta Konfío a través de su cuenta registrada en Apple Pay. **Uso de la Tarjeta Digital Konfío en Apple Pay:** Al agregar la Tarjeta Konfío a Apple Pay, el Usuario acepta que se genere una versión digital de la Tarjeta Konfío misma que podrá actualizarse en cualquier momento, sin previa notificación, a entera discreción de Konfío. Dichas actualizaciones podrán ser realizadas para expandir, reducir o suspender el tipo y/o montos de las transacciones permitidas usando una Tarjeta Konfío en Apple Pay o cambiar el proceso de inscripción o protocolos de seguridad.

## • KOMPÁS

**Definiciones Kompás:** Las partes acuerdan que, para efectos de este apartado, los conceptos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado, ya sea en singular o en plural:

**Contraprestación:** El pago que realiza el Usuario a Konfío por el otorgamiento de la Licencia Kompás conforme al Plan Kompás contratado.

**Licencia Kompás:** La licencia individual, intransferible y no exclusiva para el uso del Software Kompás que otorga Konfío conforme a estos Términos y Condiciones Específicos.

**Planes Kompás:** Los distintos planes que Konfío tiene disponibles para el otorgamiento de la Licencia Kompás y que se encuentran publicados en la Plataforma Kompás.

**Plataforma Kompás:** La aplicación “Kompás” desarrollada por Konfío, disponible en dispositivos Android y iOS y a través de la cual se otorga la Licencia Kompás.

**Programa Referidos Kompás:** El programa creado por Konfío, conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones Específicos, para que los Usuarios inviten a terceros a usar los Planes Kompás.

**Recompensa Kompás:** La que se indica en estos Términos y Condiciones Específicos y que Konfío entregará al Usuario, siempre y cuando se cumpla lo establecido en el Programa Referidos Kompás.

**Referidos Kompás:** Las personas que sean invitadas por el Usuario para utilizar los Planes Kompás, a efecto de que el Usuario reciba la Recompensa Kompás.

**Software Kompás:** El software denominado “Kompás” que ha sido desarrollado por Konfío y respecto del cual se otorga la Licencia Kompás.

**Licenciamiento.** Konfío otorga al Usuario la Licencia Kompás para el uso del Software Kompás, según las condiciones del Plan Kompás elegido. La Licencia Kompás alcanza cualquier actualización del Software Kompás, salvo que ésta contenga su propia licencia.

El Software Kompás podrá ser utilizado por el Usuario en cualquier dispositivo con conexión a Internet y a través del cual se pueda ingresar a la Plataforma Kompás, ingresando con la Cuenta Konfío.

El uso del Software Kompás será interpretado como una aceptación de estos Términos y Condiciones Específicos.

## Planes Kompás.

**Plan Kompás Básico:** Puede utilizarse de forma completamente gratuita. El Plan Kompás Básico se encuentra limitado a lo siguiente: (i) calendario de pagos; (ii) visualización de ingresos y egresos; y (iii) a la emisión de un reporte de crédito al momento de registro, por única ocasión.

**Plan Kompás Premium Personal:** Sólo disponible para Usuarios que sean personas físicas: (i) actualización del historial crediticio del Usuario cada 2 (dos) meses; (ii) análisis personalizado del

**Plan Kompás Premium Business:** Para obtener mayores beneficios, el Usuario puede suscribirse al Servicio Kompás Premium Business que cuenta con: (i) descarga ilimitada de facturas; (ii) actualización automática de Buró de Crédito; (iii) alertas de facturas riesgosas; (iv) venta de cuentas por cobrar; (v) categorías y clasificación de gastos, así como comparativo de gastos con años anteriores; (vi) vista de ingresos y egresos por un plazo de hasta 3 (tres) años anteriores a la fecha de consulta, vista de declaraciones anuales en el Servicio de Administración Tributaria por un plazo de hasta 5 (cinco) años anteriores a la fecha de consulta; y (vii) el Usuario podrá vincular sus tarjetas de crédito de otras instituciones financieras, proporcionando los datos y credenciales que permitan el acceso al portal bancario de la institución financiera correspondiente, a efecto de conocer las fechas de pago y montos de pago correspondientes a esas tarjetas de crédito, en el entendido de que en cualquier momento puede desvincular las tarjetas de crédito correspondientes. Incluye los beneficios del Plan Kompás Básico.

**Contraprestación.** El Plan Kompás Básico no tiene costo para el Usuario.

El Plan Kompás Premium Personal tiene un costo mensual de \$99.00 (noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido. Dicho precio está sujeto a posibles ajustes, o ser temporalmente

sustituido por precios especiales y/o promocionales. Konfío se reserva el derecho de cambiar el precio del Plan Kompás Premium Personal en cualquier momento y de corregir los errores de precios que pueden ocurrir inadvertidamente. Si el Usuario prefiere pagar el Plan Kompás Premium Personal por una vigencia de 1 (un) año, contado a partir de la fecha de pago correspondiente, el costo anual del Plan Kompás Premium Personal será de \$799.00 (setecientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

El Plan Kompás Premium Business tiene un costo mensual de \$999.00 (novecientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido. Dicho precio está sujeto a posibles ajustes, o ser temporalmente sustituido por precios especiales y/o promocionales. Konfío se reserva el derecho de cambiar el precio del Plan Kompás Premium Business en cualquier momento y de corregir los errores de precios que pueden ocurrir inadvertidamente. Si el Usuario prefiere pagar el Plan Kompás Premium Business por una vigencia de 1 (un) año, contado a partir de la fecha de pago correspondiente, el costo anual del Plan Kompás Premium Business será de \$4,999.00 (cuatro mil novecientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

Para los Usuarios que previo a la contratación del Plan Kompás Premium Business hubiesen celebrado un contrato de crédito con Konfío, el precio anual del Plan Kompás Premium Business, contado a partir de la fecha de pago correspondiente, será de \$2,499.00 (dos mil cuatrocientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

El Plan Kompás Premium Personal y el Plan Kompás Premium Business tendrán un periodo de prueba gratis de 15 (quince) días naturales, contados a partir de la fecha de registro del Usuario, por lo que no se le realizará cobro hasta que el periodo de prueba gratuito haya concluido o si el Usuario cancela su membresía a los Planes Kompás que tienen costo. Una vez que concluya el periodo de prueba gratuito y si el Usuario no canceló su membresía a los Planes Kompás que tienen costo, se efectuará un cargo automático a la cuenta del Usuario o a la tarjeta de crédito o débito vigente del Usuario, usando los datos que haya ingresado al comienzo del periodo de prueba. No se realizarán reembolsos ni créditos por suscripciones mensuales parciales.

El Usuario podrá pagar el costo del Plan Kompás correspondiente conforme a lo siguiente:

1. Tarjeta de crédito o débito a nombre del Usuario, cuyos datos son procesados por Stripe (disponible para Usuarios Android y Usuarios vía web).
2. A través de la cuenta de Apple Pay del Usuario (únicamente disponible para Usuarios de iOS).

Cuando se trate del Plan Kompás Premium Personal y del Plan Kompás Premium Business, el pago por suscripción se renovará de manera automática, realizándose un cargo automático a la cuenta registrada al finalizar el periodo de suscripción actual y, a menos que la cancele el Usuario, su suscripción será renovada por el mismo periodo de tiempo. Durante el periodo de suscripción, las suscripciones no caducan por falta de uso del Plan Kompás al que esté suscrito.

Si el Usuario utiliza su tarjeta de crédito o débito, autoriza a Konfío (ya sea directamente o a través de sus filiales, subsidiarias u otras terceras partes) a cobrar el costo del Plan Kompás correspondiente a esa o cuenta, Konfío almacenará su información de pago durante el proceso de pago para su uso futuro, haciendo que la renovación automática y en su caso la contratación de otros Servicios Konfío sea más eficiente. Sus pagos serán procesados con la mayor seguridad posible.

Si el Usuario utiliza su tarjeta de crédito o débito para la suscripción al Plan Kompás Premium Personal o al Plan Kompás Premium Business, el Plan Kompás solicitado puede ser renovado automáticamente. La frecuencia de la renovación puede ser mensual o anual, según el tipo de pago y/o plan que haya seleccionado. Para renovaciones anuales, la cantidad se cobra antes de la fecha de vencimiento. La renovación automática puede ser cancelada en cualquier momento.

Konfío puede llevar a cabo ofertas y/o promociones gratuitas susceptibles de estar sujetas a términos y condiciones o restricciones adicionales. Estas ofertas y/o promociones no podrán ser compartidas entre diferentes Usuarios.

El Usuario deberá abstenerse de agregar tarjetas emitidas a nombre de terceros, reportadas como robadas o extraviadas, adquiridas fraudulentamente, suspendidas o canceladas por el emisor de dichas tarjetas, siendo responsable de mantener permanentemente actualizada la información referente a su tarjeta.

En el supuesto de que el Usuario sospeche que su tarjeta de crédito o débito se utilizaron sin su consentimiento para pagar el Plan Kompás, deberá comunicarse de inmediato con Konfío a través de los medios que se establecen en la Cuenta Konfío y/o a través del correo info@konfio.mx. Konfío colaborará con el Usuario para aclarar el cargo correspondiente, en caso de que Konfío realice el reembolso a la tarjeta de crédito o débito del Usuario y resultare que el cargo correspondiente sí se realizó con el consentimiento del Usuario, éste autoriza a Konfío para realizar el cargo reembolsado a la tarjeta de crédito o débito del Usuario.

El Usuario está de acuerdo que la Contraprestación podrá variar en virtud de promociones, cambios en el Plan Kompás contratado, nuevos servicios, cambios en los impuestos aplicables, modificaciones inflacionarias anuales, entre otros, por lo que el Usuario al aceptar estos Términos y Condiciones Específicos autoriza a Konfío, para en caso de domiciliar la Contraprestación, a realizar el cobro correspondiente al ajuste de la Contraprestación.

Konfío notificará al Usuario a través de la Cuenta Konfío y/o al correo electrónico registrado por el Usuario, la información relativa a los ajustes de la Contraprestación.

En virtud de que la Contraprestación se paga por períodos adelantados, en caso de cancelación de la cuenta o de disminución del Plan Kompás contratado, Konfío no reembolsará cantidad alguna al Usuario por lo que respecta a la cancelación o disminución correspondiente. En caso de disminución en el Plan Kompás, el ajuste se reflejará en el siguiente período mensual o anual, según el Plan Kompás que hubiese elegido el Usuario. Es obligación del Usuario mantener su información de contacto y de pago siempre actualizada.

**Retraso o falta de pago de la Contraprestación.** En caso de retraso en el pago de la Contraprestación, Konfío se reserva el derecho de limitar el acceso al Software Kompás. Después de 60 (sesenta) días naturales de no recibir el pago correspondiente de una Cuenta Konfío con adeudos, Konfío se reserva el derecho de eliminar la información de su Cuenta Konfío relativa a la Licencia Kompás otorgada y de cancelarla de forma definitiva. Konfío enviará al Usuario los avisos relativos al retraso en el pago de la Contraprestación, así como a la suspensión y cancelación de la Licencia Kompás.

**Uso del Software Kompás.** Los Planes Kompás son herramientas que le permite al Usuario a monitorear sus finanzas y entender su historial crediticio mostrando que es lo que le afecta o beneficia a su calificación ante las Sociedad de información Crediticia, teniendo como propósito, entre otros, que el Usuario conozca el nivel de facturación de su negocio, cuente con la información de sus créditos, las tasas de intereses que tiene, los pagos que ha realizado, la antigüedad de sus créditos, conozca su score crediticio y la facturación de su negocio en tiempo real.

No obstante lo anterior, Konfío no se hace responsable por el mal uso que el Usuario o su personal realice de la Cuenta Konfío y que tenga como consecuencia la fuga de información; tampoco se hace responsable por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al Usuario o frente a terceros.

El Usuario al utilizar el Software Kompás se obliga a hacer uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición, exonerando a Konfío de cualquier captura indebida de su información que tenga como fin evadir sus obligaciones, incluyendo enunciativa más no limitativamente, las obligaciones fiscales.

El Usuario es el único dueño de la información que ingresa en el Software Kompás, por lo que, bajo ninguna circunstancia esta información pasará a ser propiedad de Konfío; de manera inversa, Konfío es el único propietario del Software Kompás y la Plataforma Kompás. En caso de terminación de la Licencia Kompás, el

Usuario tendrá la información a su alcance, pero en ningún momento Konfío se obliga a entregar la misma en formato alguno ni a llevar a cabo ningún tipo de proceso de migración.

La información capturada por el Usuario en el Software Kompás no es utilizada por Konfío de forma alguna, con excepción de aquella necesaria para identificar al usuario y facturar la Contraprestación de la Licencia Kompás. **Vigencia y Terminación de Licencia Kompás.** El Usuario está de acuerdo en que la Licencia Kompás se renueve automáticamente conforme al Plan Kompás elegido por el Usuario, por lo que es obligación del Usuario solicitarla cancelación de la renovación de la Licencia Kompás con la debida anticipación, mediante envío de correo electrónico a [info@konfio.mx](mailto:info@konfio.mx) para evitar el cobro por el siguiente período mensual o anual dependiendo del Plan Kompás contratado.

El Usuario podrá solicitar la terminación de la Licencia Kompás en cualquier momento, surtiendo efectos la terminación inmediatamente, sin embargo, su Cuenta Konfío continuará funcionando, a efecto de que pueda utilizar el resto de los Servicios Konfío a través del Ecosistema Konfío.

**Períodos de Inactividad por Mantenimiento y Actualizaciones del Software Kompás.** Konfío se reserva el derecho de realizar mantenimientos programados a la red, a los servidores o actualizaciones del Software Kompás que podrán incluir periodos de inactividad. En todo caso, Konfío se obliga a notificar al Usuario a través de la Plataforma Kompás o de la Cuenta Konfío sobre dichos mantenimientos.

**Referidos.** El Usuario podrá invitar a cualquier persona para que utilice los Planes Kompás y ganar cupones para recibir el Plan Kompás Premium Personal o el Plan Kompás Business, dependiendo del Plan al que se encuentre suscrito el Usuarios referente, conforme a la siguiente mecánica:

1. Cualquier Usuario de los Servicios Kompás podrá invitar a los Referidos Kompás mediante un link personal que podrá encontrar en su Cuenta Konfío.

2. Los Referidos Kompás ingresarán al link personal enviado por el Usuario referente y al suscribirse a cualquiera de los Planes Kompás, traerá como Recompensa que el Usuario referente obtenga 1 (un) cupón para acceder 1 (un) mes gratis del Plan Kompás al que se encuentre suscrito. Si el Usuario referente se encuentra suscrito al Plan Kompás Básico, podrá acceder a 1 (un) mes gratis del Plan Kompás Premium Personal si es persona física, o 1 (un) mes gratis al Plan Kompás Premium Business si es persona moral.

3. Las Recompensas son intransferibles y no hay límite de Referidos Kompás.

Konfío se reserva la facultad de modificar o dar por terminado el Programa Referidos Kompás en cualquier momento y por cualquier causa, sin necesidad de previo aviso.

Konfío no se hace responsable por los datos que hubiesen sido ingresados por el Usuario y/o por el Referido Kompás de manera incorrecta.

Cualquier impuesto que se genere por la aceptación de la Recompensa Kompás será a cargo Usuario.

Konfío se reserva la facultad de modificar o dar por terminado el Programa Referidos Kompás en cualquier momento y por cualquier causa, sin necesidad de previo aviso.

## **4. REGISTRO EN LAS APLICACIONES, SITIOS WEB Y/O PLATAFORMAS DE KONFÍO**

Para utilizar los Servicios Konfío, el Usuario deberá crear una Cuenta Konfío a través del llenado del formulario de registro en todos sus campos con información exacta, precisa y veraz, generando un usuario y contraseña secreta. El Usuario se

obliga a actualizar la información proporcionada en los formularios de registro conformerese necesario. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la legalidad, veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información proporcionada en los formularios de registro. La información del Usuario estará siempre disponible accediendo a su Cuenta Konfío mediante el ingreso del usuario y contraseña

secreta registrados. Konfío se reserva el derecho de solicitar la verificación de la identidad de los Usuarios, por lo que el Usuario reconoce que Konfío a través de las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío, puede solicitar cualquier comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar la información proporcionada en el formulario de registro o para asegurar su identificación. Asimismo, Konfío se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuya información no haya sido posible confirmar.

## **5. COSTO DE LOS SERVICIOS KONFÍO**

La navegación en los Sitios Web será a título gratuito para el Usuario. No obstante lo anterior, el Usuario acepta y reconoce que el acceso de algunos de los Servicios Konfío proporcionados a través del Ecosistema Konfío pueden generar a cargo del Usuario una contraprestación. La contraprestación dependerá del tipo de Servicio Konfío que el Usuario contrate de conformidad con los Términos y Condiciones que para cada Servicio Konfío apliquen.

En el supuesto de que los Servicios Konfío tengan distintas modalidades o planes, la elección de la modalidad o del plan correspondiente será responsabilidad del Usuario. Los cargos, comisiones o pagos correspondientes a la contraprestación por el uso de determinados Servicios Konfío se realizarán de forma única, mensual o anual dependiendo del tipo de Servicio Konfío, así como de su modalidad o plan que de manera específica haya elegido el Usuario. El Usuario podrá revisar la información relativa a la modalidad o plan elegidos, así como a la fecha de corte y el historial de pagos realizados. El Usuario acepta y reconoce que el monto cobrado como contraprestación por el uso de determinados Servicios Konfío podrá variar por razones que incluyen promociones, cambios en el plan o modalidad contratado, nuevos servicios, cambios en los impuestos aplicables, modificaciones inflacionarias anuales, entre otros, por lo que desde este momento autoriza a Konfío a cargar a la factura correspondiente por la prestación de los Servicios Konfío contratados dichos cambios variables. En cualquier caso, Konfío proporcionará al Usuario la información relativa a dichos ajustes vía correo electrónico al correo registrado en la Cuenta Konfío. En virtud de que los pagos se realizan por períodos adelantados, salvo que los Términos y Condiciones Específicos establezcan lo contrario, en caso de cancelación de la cuenta o de disminución del plan o modalidad contratada, cuando aplique, Konfío no reembolsa cantidad alguna al Usuario por lo que respecta a dicha cancelación. Es obligación del Usuario mantener su información de contacto y de pago siempre actualizada.

El Usuario reconoce que los cargos, comisiones o pagos correspondientes a la contraprestación por el uso de determinados Servicios Konfío que se indican en los Términos y Condiciones Específicos pueden cambiar sin previo aviso de manera enunciativa debido a la adición de nuevos servicios, funcionalidades, cambios en promociones, así como en los precios de los servicios proporcionados por terceros, impuestos aplicables, modificaciones inflacionarias anuales, etc. En este supuesto el Usuario se obliga a verificar las condiciones vigentes aplicables al momento de la contratación de los Servicios Konfío.

## **6. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La información proporcionada por los Usuarios en los formularios de registro para utilizar los Servicios Konfío, será procesada y almacenada en servidores o medios magnéticos que mantienen los más altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para más información sobre la privacidad de la información, Konfío pone a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad correspondiente en la dirección de internet <https://konfio.mx/aviso-de-privacidad/>

El acceso a la Cuenta Konfío, así como el bloqueo y restablecimiento de la contraseña de acceso siempre estarán en manos del Usuario. La Cuenta Konfío del Usuario, así como su contraseña, para acceder y utilizar a los Servicios Konfío, y en su caso, cualquier otra clave que sea necesaria para llevar a cabo operaciones dentro del Ecosistema Konfío, son personales, confidenciales e intransferibles por lo que, en todo momento, la custodia y

el uso de dichas claves, serán de la exclusiva responsabilidad del Usuario. El Usuario reconoce que cualquier persona que tenga acceso a sus claves de acceso podrá tener acceso a su Cuenta Konfío y, en su caso, a la información de la Tarjeta Konfío que sea agregue a Apple Pay, por lo que en consecuencia podrá autorizar transacciones con la Tarjeta Konfío a través de Apple Pay. El Usuario reconoce que será el responsable de todas las transacciones que sean procesadas a través de la plataforma de Apple Pay, así como del pago de dichas transacciones.

## **7. MODIFICACIONES**

Konfío podrá realizar cambios y actualizaciones en los presentes Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos los términos modificados en el Sitio Web. Todos los términos modificados entrarán en vigor al siguiente día de su publicación. El Usuario dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la publicación de los cambios introducidos deberá comunicar por e-mail a Konfío la negativa de aceptación de los mismos; en este supuesto quedará cancelado el registro de Usuario y será inhabilitado de las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío. Independientemente de lo anterior el Usuario deberá pagar aquellas cantidades que se encuentren a cargo por la contratación de cualquiera de los Servicios Konfío. Vencido el plazo anterior de 5 (cinco) días naturales, sin que el Usuario haya comunicado a Konfío su oposición, se considerará que el Usuario se encuentra conforme con los nuevos términos.

## **8. SANCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El usuario acepta y reconoce que no podrá hacer uso de ninguna acción o dispositivo software, u otro medio tendiente a interferir con el funcionamiento de las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad intelectual y/o a las prohibiciones estipuladas en estos Términos y Condiciones Generales por parte del Usuario o de cualquier otro tercero lo hará responsable de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo, obligándose a pagar una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

Sin perjuicio de cualquier otra medida, Konfío podrá suspender en forma temporal o inhabilitar de manera definitiva la cuenta que los Usuarios hayan creado en las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío para la prestación de los Servicios Konfío ante cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria a las prohibiciones estipuladas en estos Términos y Condiciones Generales. Además Konfío podrá aplicar una sanción que impacte negativamente en la reputación de un Usuario, iniciar las acciones que estime pertinentes y/o suspender la prestación de los Servicios Konfío si: (a) se quebrantara alguna ley, o cualquiera de las estipulaciones de los Términos y Condiciones Generales, Específicos y/o demás políticas de Konfío; (b) si incumpliera sus obligaciones como Usuario; (c) si se incurriera a criterio de Konfío en conductas o actos dolosos fraudulentos; (d) no pudiera verificarse la identidad del Usuario o que cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea.

El Usuario reconoce y acepta que la utilización de los Servicios Konfío es de responsabilidad exclusiva de éste, por lo que se obliga a sacar en paz y a salvo a Konfío y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y/o funcionarios respecto de cualquier queja, multa, denuncia, demanda y/o acción por parte de cualquier autoridad o tercero, derivado del uso negligente o inadecuado de las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío.

## **9. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS KONFÍO**

Konfío no garantiza la disponibilidad y continuidad de la operación de los Servicios Konfío y/o su contenido en relación con alguna actividad específica. Por lo que desde este momento el Usuario libera de cualquier

responsabilidad derivada de cualquier daño, perjuicio o pérdida causado al Usuario causados por fallas en las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío o de cualquier otra naturaleza.

Konfío tampoco será responsable por cualquier software malicioso que pudiera infectar los dispositivos del Usuario como consecuencia del acceso, uso, o examen de las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío, o bien, de la transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio, contenidos en el mismo, así como cualquier otra información enviada con el uso de medios electrónicos. Los Usuarios no podrán imputar responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Konfío; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad a Konfío. Konfío no será responsable por ningún error, omisión, pérdidas de información o cualquier otro relacionado con las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío.

Además de lo anterior, el Usuario acepta y reconoce que Konfío no será responsable por cualquier daño, perjuicio y/o pérdida que surja en relación con fallas en el rendimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión del Ecosistema Konfío, o en la red de internet del Usuario, o falla de sistema o línea que pudiera infectar o afectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso o uso del Ecosistema Konfío; así mismo, Konfío tampoco será responsable de los daños y/o perjuicios que se ocasionen como consecuencia de deficiencias, desperfectos, fallas u otros problemas que se originen por la instalación, adecuación y conexión de los sistemas del Usuario, ni de los daños y/o perjuicios que se le pudieran causar si, por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier otro acontecimiento o circunstancia inevitable, más allá del control razonable de Konfío, que ocasione que el Usuario no pudiera hacer uso oportuno del Ecosistema Konfío.

## **10. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío, los logotipos, así como todo el material que en ellos aparezca son marcas, avisos comerciales, dominios y obras, su derecho de uso y explotación de los mismos, incluyendo de manera enunciativa su divulgación, publicación, reproducción distribución y transformación son propiedad de Konfío o del legítimo propietario de los mismos y están protegidos por los tratados internacionales y las leyes aplicables en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, fotografías, imágenes, programas, aplicaciones, y en general cualquier información contenida o publicada en las aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío se encuentran debidamente protegidos a favor de Konfío, sus socios comerciales, afiliados, proveedores y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Usuario se obliga a no copiar, desensamblar, o descompilar, de forma alguna las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío, así mismo el Usuario acepta y reconoce que no creará o intentará crear, mediante técnicas de ingeniería inversa o de cualquier otra manera, al código fuente de las Aplicaciones, sitios Web y/o Plataformas de Konfío, bajo pena de incurrir en las infracciones en materia de propiedad intelectual que correspondan.

## **11. INDEMNIZACIÓN**

El Usuario deberá indemnizar, y mantener en paz y a salvo a Konfío, sus consejeros, apoderados, empleados y accionistas, de cualquier reclamación, demanda, pérdida, daño, perjuicio, multa, interés y/o gasto, que resulten de: (i) cualquier falsedad en la información proporcionada en los formularios de registro, falta de personalidad o capacidades suficientes para actuar en nombre de una persona moral; (ii) el incumplimiento a las obligaciones

que se estipulan en los presentes Términos y Condiciones Generales, así como a los Términos y Condiciones Específicos, que en su caso se establezcan para la prestación de determinados Servicios Konfío; incluyendo cualquier violación de las políticas de Konfío; (iii) el uso ilegal o inapropiado de los Servicios Konfío; (iv) la violación de cualquier derecho de propiedad intelectual; (v) la violación de cualquier ley, reglamento o circular vigente en México; (vi) cualquier uso de los Servicios Konfío que realicen terceros no autorizados; (vii) cualquier incumplimiento o uso no autorizado, que a consideración de Konfío o de la legislación vigente aplique a los Servicios Konfío. En virtud de lo anterior, los Usuarios infractores pagarán los daños y/o perjuicios que se causen a Konfío, y/o a cualquier otro tercero, así como cualquier gasto en el que incurran incluyendo y sin estar limitadoa, honorarios de abogados y/o cualquier profesionista. Asimismo, los Usuarios infractores, deberá sacar en pazy salvo a Konfío por cualquier reclamación presentada por un tercero, derivada de la utilización de cualquiera de los Servicios Konfío, así como de las Aplicaciones, Sitios Web y/o Plataformas de Konfío por parte del Usuario en contravención a las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones Generales, en su caso y cuando así aplique, a los Términos y Condiciones Específicos y/o a las leyes vigentes y aplicables.

## **12. CANCELACIÓN DE LA CUENTA KONFÍO.**

El Usuario podrá cancelar su Cuenta Konfío, siempre que no tenga contratado un Servicio Konfío vigente, en cuyo caso, la cancelación será efectiva inmediatamente. La cancelación podrá realizarse mediante la funcionalidad de “Cancelación de Cuenta Konfío” que se encontrará disponible en las Plataforma.

## **13. TERCEROS Y ALIANZAS COMERCIALES**

El Usuario es consciente de los terceros cuya intervención sea necesaria para la prestación de los Servicios Konfío, de manera enunciativa, los comercios participantes, proveedores de servicios de internet inalámbrico, etc. (los “Terceros”), tienen sus propias políticas de confidencialidad y términos de uso. Por lo anterior, el Usuario acepta y reconoce que el uso que haga de dichos servicios de Terceros, así como la aceptación de sus políticas de confidencialidad y términos de uso son responsabilidad del Usuario. Como parte de una estrategia de negocios, Konfío establece alianzas comerciales con distintos socios, partners, entre otros, por lo que es posible que usted haya sido referido a Konfío por un tercero, quienes podrán ofrecer o promocionar alguno de los productos o Servicios Konfío. No obstante lo anterior, Konfío es el único autorizado para aprobar el otorgamiento de alguno de sus productos o la prestación de los Servicios Konfío, por lo que en caso de ser aprobado Usted debe asegurarse de entender los presentes Términos y Condiciones Generales, así como los que de manera específica apliquen a los Servicios Konfío, en su caso.

**1.5 Go  
ogle My  
Business  
GENER  
ALES**

Además de las [Condiciones del servicio de Google](#), las que se indican a continuación rigen el uso que hagas de Google My Business o de cualquier servicio para las empresas verificadas de Google My Business. Consulta la página web de vez en cuando para estar al día. Si utilizas estos servicios significa que aceptas estas condiciones, y el uso continuado de los mismos

significa que das tu consentimiento a las actualizaciones que precisen. Si no aceptas estas condiciones, no uses los servicios.

El servicio que ofrecen Negocios Totalplay a sus Usuarios sobre Google My Business consiste en un Soporte Técnico para ayudarle en la creación de su cuenta. Adicionalmente, Negocios Totalplay podría tomar el control del sistema del Usuario, bajo su autorización, con el fin de ofrecer un soporte asistido donde un técnico cualificado ayuda a completar la información para la generación de la cuenta.

## Edad y relación con la entidad

Para poder usar estos servicios, debes tener la mayoría de edad legal o más de 18 años (la edad que sea superior). Además, confirmas que eres el propietario de la entidad incluida en la página o un agente autorizado con capacidad para vincular a otros usuarios en nombre de la entidad.

## Vinculación de terceros

Debes vincular a los usuarios que gestionen tu página, o que pasen a ser sus propietarios, a estas condiciones adicionales antes de que se conviertan en administradores o propietarios.

## Contenido

Eres responsable de la entidad indicada en tu página. Concretamente, debes cumplir toda la legislación aplicable y las prácticas recomendadas del sector cuando utilices y promociones la entidad, lo que incluye obtener todas las licencias y autorizaciones pertinentes, y garantizar que el contenido es legal y correcto y que está actualizado y completo. Asimismo, debes proporcionar todas las renunciaciones de responsabilidad, advertencias y notificaciones necesarias o, si utilizas las proporcionadas por Google, tienes que asegurarte de que sean suficientes para tu entidad. También debes cumplir todas las políticas o directrices que figuren en las [Directrices para dar a conocer tu empresa en Google](#). Estas políticas y directrices forman parte de tu acuerdo con nosotros respecto a estos servicios.

Si consideramos que has infringido alguna de estas responsabilidades, nos reservamos el derecho de tomar las medidas oportunas; por ejemplo, podemos anular la verificación de tu página o cambiar el estado de verificación a otra página.

Aunque Google no se hace responsable de tu página ni de la entidad que figura en ella, una vez que realices la verificación, entiendes que tenemos el derecho, pero no la obligación, de moderar el contenido que proporcionas a través de tu página. Además, podemos decidir no mostrar tu contenido, mostrar solo una versión revisada o mostrar contenido de otra fuente en lugar del tuyo.

También concedes a Google una licencia internacional, irrevocable, no sujeta a derechos de autor, no exclusiva y a perpetuidad para reproducir, adaptar, modificar, traducir, publicar, reproducir públicamente, mostrar públicamente y distribuir la información básica de la ficha de tu entidad que proporcionas en la página, así como para crear obras derivadas de esa información, por ejemplo, el nombre, la ubicación, el número de teléfono, la categoría, el horario y el sitio web de la entidad. Por el presente acuerdo, confirmas y garantizas a Google que eres el propietario de esta licencia o que posees todos los derechos y permisos necesarios para concederla. También concedes a los usuarios finales de los servicios de Google el derecho de acceder a dicha información, usarla y editarla, en virtud de lo permitido por las condiciones del servicio de Google pertinentes. El resto del contenido que proporcionas en tu página, como fotos de la empresa, está sujeto a los derechos de licencia de Google en virtud de las [Condiciones del servicio de Google](#).

## Otros productos y servicios

Desde tu cuenta puedes tener acceso a otros productos y servicios, que estarán sujetos a las condiciones y políticas correspondientes.

## **LIMITACIONES.**

El Usuario reconoce y acepta que el alcance de los servicios provisionados está limitado conforme se expresa en el apartado anterior, los cuales se podrán mantener vigentes siempre que el Usuario mantenga su estatus de Activo como Cliente de Negocios Totalplay.

El Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos serán bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

El uso y utilización de los presentes servicios no garantizan el posicionamiento de su Negocio.

El Usuario se compromete a ejecutar adecuadamente el servicio y a no emplearlo para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

## **1.6 E**

### **-mail**

### **marke**

### **ting**

### **Uso**

Se otorgará al Usuario una licencia para el uso de una plataforma de marketing por correo electrónico que permite la creación de campañas de correo electrónico ilimitadas para una base de hasta 1,500 suscriptores o cuentas de correo electrónico. Esta herramienta le permitirá crear diferentes tipos de campañas de correo, siendo fácil e intuitiva, sin requerir ninguna experiencia técnica. La aplicación proporciona plantillas para la creación de campañas de correo electrónico y un editor que permite la personalización.

- Todas las campañas serán receptivas, para que los suscriptores puedan verlas en cualquier dispositivo.
- El alcance de la campaña se puede ampliar incluyéndola en las redes sociales a través de la función de campaña en las redes sociales.
- El Usuario podrá realizar pruebas A / B, a través de las cuales podrá maximizar los resultados de sus campañas, comprobando las que tienen más éxito.
- Las campañas se pueden automatizar para enviarse en una fecha determinada.
- Siempre se incluirá un botón para darse de baja.

El Usuario será responsable de proporcionar la base de datos de correos electrónicos de sus suscriptores a quienes se dirigirán las campañas y el contenido (texto e imágenes) a través de la plataforma. El Usuario deberá aprobar la campaña antes de su envío y será el único responsable de la misma.

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio provisionado por Negocios Totalplay es únicamente proveerle la herramienta descrita, asesorarlo sobre su funcionamiento; orientarlo sobre el uso y alcances de la misma; y, mostrarle los beneficios que puede obtener con la creación de estrategias de Email Marketing. De igual forma, el Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos serán bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

Negocios Totalplay no garantiza la obtención de resultados prósperos en las campañas de Email Marketing.

## **1.7 Pyme Digital + Tienda en Línea PRIMERA. DEFINICIONES**

Para los efectos de los presentes términos y condiciones, cuando se utilicen los siguientes términos y sus letras sean mayúsculas, ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación: ADMINISTRADOR DEL SERVICIO: Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.

**CENTRO DE ATENCIÓN:** Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre el SERVICIO y en su caso atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo llamando al (55) 12091368 o enviando un correo electrónico a soporte@asesorvirtual.com.mx

**CLIENTE:** Persona física o moral que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) la página web www.asesorvirtual.com.mx; (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN o bien; (iii) cualquier canal que se tenga disponible.

**DÍA LABORABLE:** Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables que se establecen en la Ley Federal del Trabajo.

**DNS:** Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP. **EQUIPO DE CÓMPUTO:** Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE.

**LICENCIA DE SOFTWARE:** Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.

**NOMBRE DE DOMINIO:** Nombre que, a solicitud del CLIENTE, será registrado por TOTALPLAY con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.

**PANEL DE CONTROL:** Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO. **SOFTWARE:** Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.

**TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN:** Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.

**URL:** Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del CLIENTE donde está incorporado el NOMBRE DE DOMINIO.

**USUARIO AUTORIZADO:** Significa cualquier persona autorizada con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

## **SEGUNDA. OBJETO**

El presente documento tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales TOTALPLAY otorgará al CLIENTE el uso de cualquiera de los SERVICIOS, cuyas características, modalidades y servicios adicionales se establecen en el Anexo "1" del presente instrumento. <https://www.negociostotalplay.com.mx/pdf/tyc-empresarios.pdf>  
<https://www.negociostotalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>

## **TERCERA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO**

El CLIENTE acepta y reconoce que para que TOTALPLAY pueda otorgar el uso del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- b. Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- c. Proporcionar a TOTALPLAY una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- d. Aceptar los presentes términos y condiciones y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE.
- e. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

f. Proporcionar a TOTALPLAY el NOMBRE DE DOMINIO que será registrado por TOTALPLAY con la entidad registradora autorizada que TOTALPLAY designe para ser usado como parte del SERVICIO.

## **CUARTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO**

El SERVICIO será activado por TOTALPLAY dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la fecha de su contratación. TOTALPLAY enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el CLIENTE después de la contratación del SERVICIO por correo electrónico la notificación de que el SERVICIO ha sido activado y la información necesaria para que el CLIENTE a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO configure el SERVICIO.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar el SERVICIO podrá solicitar soporte para realizarla configuración de su SERVICIO al CENTRO DE ATENCIÓN.

## **QUINTA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO**

Para el uso del SERVICIO el CLIENTE recibirá usuarios y contraseñas, las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se hacen a través del portal web, en el entendido que dicha solicitud sólo podrá ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

## **SEXTA. ACCESO AL SERVICIO**

Se reserva el derecho a suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el CLIENTE está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente, o cuando TOTALPLAY detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura de TOTALPLAY.

## **SÉPTIMA. NOMBRE DE DOMINIO**

TOTALPLAY registrará a su favor, ante la entidad registradora autorizada el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado por El CLIENTE al solicitar la contratación del SERVICIO.

El CLIENTE garantizará que con su solicitud no invade derechos de terceros respecto de la Titularidad de alguna marca registrada, un nombre comercial, una denominación o razón social, o de un nombre de dominio previamente existente, siempre que dichos nombres, denominaciones o razones sociales estén relacionados con establecimientos que operen con los productos o servicios protegidos por la marca; o bien, deberá garantizar que es Titular o cuenta con la autorización del Titular de cualquiera de los enunciados.

El CLIENTE reconoce que TOTALPLAY no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente. En este caso, se solicitará a El CLIENTE que proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO.

TOTALPLAY tiene la facultad de requerir al CLIENTE que proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO si existen bases para considerar que dicho nombre es ofensivo, abusivo, difamatorio u obsceno, o infringe derechos de cualquier tercero con

respecto de una marca registrada, nombre comercial, una denominación o razón social, o de un nombre de dominio previamente existentes.

El CLIENTE podrá colocar cinco opciones de NOMBRE DE DOMINIO. El CLIENTE deberá asegurarse de escribir de forma correcta y completa el NOMBRE DE DOMINIO de su elección. TOTALPLAY solicitará el registro de acuerdo con el orden proporcionado por el CLIENTE.

TOTALPLAY no es responsable de errores de escritura en la solicitud.

El CLIENTE acepta que, podrá modificar el NOMBRE DE DOMINIO con **un costo adicional**.

## **SÉPTIMA BIS. RENOVACIONES DE DOMINIO SINGULARES-**

Si El CLIENTE realiza un cambio de plan contratado, o bien, reactiva su cuenta con TOTALPLAY, y durante el proceso el dominio vinculado a la cuenta origen venció, TOTALPLAY, a petición del CLIENTE, podrá solicitar la renovación del mismo, siempre que esta no exceda la cantidad de \$600.00 (seiscientos pesos 00/100 M.N.). Si la renovación de que se trata excede la cantidad establecida, el CLIENTE deberá esperar a liberación del dominio, misma que será en un plazo de cuatro meses naturales. Si el CLIENTE no desea esperar dicho plazo, podrá solicitar el registro de un nuevo nombre de dominio, atendiendo en lo establecido en la CLÁUSULA SÉPTIMA.

## **SÉPTIMA TER TRANSFERENCIAS DE DOMINIOS NO VIGENTES**

Si el CLIENTE solicita la transferencia de dominio hacía TOTALPLAY, y este se encuentra en estatus vencido, TOTALPLAY podrá solicitar la renovación del mismo, siempre que esta no exceda la cantidad de \$600.00 (seiscientos pesos 00/100 M.N.). Si la renovación de que se trata excede la cantidad establecida, el CLIENTE deberá esperar a liberación del dominio, misma que será en un plazo de cuatro meses naturales. Si el CLIENTE no desea esperar dicho plazo, podrá solicitar el registro de un nuevo nombre de dominio, atendiendo en lo establecido en la CLÁUSULA SÉPTIMA.

## **SÉPTIMA QUARTER. TRANSFERENCIA DE DOMINIO POR CANCELACIÓN**

Solamente en caso de que El CLIENTE decida cancelar el servicio podrá solicitar la transferencia del NOMBRE DE DOMINIO (cambio de hospedador del dominio) ante el CENTRO DE ATENCIÓN. El CLIENTE adquirirá la titularidad del NOMBRE DE DOMINIO y seguirá siendo responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del mismo.

El CLIENTE será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, por lo que el CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY no será responsable en caso de pérdida del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE no realice el pago de derechos respectivo.

La transferencia de dominio estará sujeta a los plazos establecidos por cada hospedador.

## **OCTAVA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO**

TOTALPLAY no garantiza la operación ininterrumpida de SERVICIO, sin embargo, sí garantiza que el SERVICIO suministrado conforme a los presentes términos y condiciones, será prestado de manera que el CLIENTE pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido en la garantía de servicio y disponibilidad establecida del 99%.

## **NOVENA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN**

El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en el SERVICIO radica en un sistema de almacenamiento compartido, en donde se encuentra la información de todos los clientes del SERVICIO.

## **DÉCIMA. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO**

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO, deberá solicitar dicho cambio a TOTALPLAYa través del CENTRO DE ATENCIÓN.

## **DÉCIMA PRIMERA. ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO**

TOTALPLAY ofrece, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte técnico para resolver dudas o fallas que presente el SERVICIO contratado, en DIAS LABORALES, vía telefónica en el CENTRO DE ATENCIÓN. En caso de fallas críticas, el horario de atención será las 24 horas los 365 días del año. Para la asistencia y soporte técnico TOTALPLAY se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del SERVICIO no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el SERVICIO; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada. Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a TOTALPLAY la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula octava del presente instrumento, en el entendido que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva. TOTALPLAY no cerrará el número de reporte de falla hasta conseguir la aceptación del CLIENTE de que el problema fue resuelto, el CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY intentará localizarlo vía telefónica en tres ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al CLIENTE, TOTALPLAY enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

TOTALPLAY no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO o software instalado por el CLIENTE en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO, ni de los problemas que se presenten en el servicio de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, durante la utilización del SERVICIO.

## **DÉCIMA SEGUNDA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO**

El CLIENTE deberá pagar a TOTALPLAY por la prestación del SERVICIO la renta mensual que corresponda a la modalidad del SERVICIO contratado y de acuerdo con tarifas vigentes señaladas en la contratación de su paquete, en el entendido que la aceptación por parte del CLIENTE a los términos y condiciones estipulados implica la aceptación de dichos cargos. La renta mensual del SERVICIO es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten al CLIENTE. Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que los cargos que correspondan por concepto del servicio telefónico y por el servicio de acceso a Internet no se encuentran incluidos dentro de la renta mensual del SERVICIO, por lo que deberán ser pagados de acuerdo con las tarifas vigentes para dichos servicios. La facturación de los cargos del SERVICIO, se realizarán a través del correspondiente estado de cuenta de TOTALPLAY. Para efectos de facturación, los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser pagados en la fecha señalada en los mismos, en el entendido que, si el pago del SERVICIO no es cubierto por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, estipulada en el estado de cuenta, se procederá a suspender el uso del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula décima cuarta del presente documento.

## **DÉCIMA TERCERA. SUSPENSIÓN**

El CLIENTE reconoce y acepta que TOTALPLAY podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda. TOTALPLAY restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 30 (treinta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO,

TOTALPLAY no recibe el pago correspondiente, TOTALPLAY podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial. Asimismo, TOTALPLAY se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el USUARIO AUTORIZADO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

## **DÉCIMA CUARTA. RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO**

El CLIENTE se obliga a:

- a) No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TOTALPLAY y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TOTALPLAY y/o de cualesquiera de sus clientes.
- b) Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- c) Abstenerse de comercializar el SERVICIO.
- d) Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- e) Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a TOTALPLAY y/o a terceros derivados de su incumplimiento. La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a TOTALPLAY, sin responsabilidad alguna a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como exigir el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las acciones que conforme al presente le corresponda.

## **DÉCIMA QUINTA. RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE será responsable de:

- a) Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- b) La administración del SERVICIO lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE
- c) Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- d) De la conexión y pago del servicio de Internet.
- e) El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al CLIENTE.
- f) Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- g) Notificar a TOTALPLAY a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- h) La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.
- i) Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE CÓMPUTO y procedimientos internos.
- j) Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS AUTORIZADOS.
- k) De no utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto

por un tercero.

l) La información o contenido alojado en el SERVICIO.

- m) Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de TOTALPLAY.
- n) Sacar y mantener en paz y a salvo a TOTALPLAY de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.
- o) Sacar y mantener en paz y a salvo a TOTALPLAY de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.

TOTALPLAY no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- p) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- q) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- r) De la información, transmisión de los datos, pérdida de la información y/o datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- s) Porque el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilicen el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- t) Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado. La responsabilidad de TOTALPLAY, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquél en que ocurrió el incumplimiento. En ningún caso, TOTALPLAY responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le corresponden.

## **DÉCIMA SEXTA. VIGENCIA**

La vigencia de los presentes términos y condiciones será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que el CLIENTE contrate el SERVICIO. No obstante, lo anterior, el SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá la vigencia mínima que para tal efecto se establece en el Anexo 1 de los presentes términos y condiciones.

## **DÉCIMA SÉPTIMA. BAJA DEL SERVICIO**

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando se le haya facturado por lo menos doce meses, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, quedando obligado el CLIENTE a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del SERVICIO.

Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a) Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b) Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c) En caso de que el CLIENTE: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) realice la baja de la LINEA TOTALPLAY (iii) contravenga lo estipulado en la cláusula décima quinta.

Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, así como de las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO, asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

## **DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El CLIENTE guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que TOTALPLAY le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones.

## **DÉCIMA NOVENA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN**

Salvo autorización previa y por escrito de TOTALPLAY, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE TOTALPLAY podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

## **VIGÉSIMA TERCERA. ANEXOS**

Los anexos de los presentes términos y condiciones forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

### **ANEXO 1**

CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DEL SERVICIO

### **SERVICIOS**

Constructor de página Web

### **ALCANCE**

Constructor de Página Web

### **PERMANENCIA**

Mínima de 12 meses

El servicio incluye una licencia de uso para tener acceso a las herramientas que permiten crear una página Web.

Características:

- Constructor de sitios web
- Más de 200 plantillas con diseños diferentes
- Más de 20 sectores diferentes de acuerdo con el giro del negocio o Cuenta con Galería de imágenes o

Puede agregar:

- Textos
- Imágenes
- Formularios de contacto
- Mapas

- Videos
- Optimiza tu página para ser encontrada en buscadores como Google, Yahoo, Bing, etc.
- Conecta tu sitio con redes sociales
- Incluye dominio

Detalles técnicos:

- Espacio en disco 500MB
- Transferencia de datos (Tráfico máximo mensual) 10 GB
- Ancho de banda (Conexión con los principales nodos) 1 GBit/s
- Memoria RAM (Compartida) 64 gb
- Páginas de error personalizables Sí
- Certificado SSL (Opción a integrarlo) Sí
- Número máximo de dominios 1
- Redireccionamientos de dominios (forwarding) NO
- Diseño y desarrollo web o aplicaciones a medida NO
- BASES DE DATOS NO
- SLA (Disponibilidad de la plataforma) 99.9%
- Soporte técnico 24x7 x 365 Sí

Detalles del Alcance por licencia:

- Constructor de página Web
- Dominio (.com o.com.mx) No cubre dominio .mx

## **1.8 Soporte Preventivo Objetivo.**

Proveer al Usuario un servicio que le permita realizar diagnóstico de sus equipos para prevenir fallas o desgastes, así como:

- Obtener recomendaciones para optimizar y estabilizar su sistema informático
- Conocer alertas sobre actualizaciones importantes de realizar
- Tener un estatus del hardware del sistema
- Resolución de incidencias actuales
- Mejorar rendimiento y prolongar la vida útil (infraestructura IT)
- Tener un resumen de los programas que se han instalado

El uso adecuado del presente servicio podría permitir al usuario una mejora en el rendimiento, así como prolongar la vida útil de sus dispositivos.

## **Uso.**

El Usuario podrá solicitar el servicio a través del sitio web [www.asesorvirtual.com.mx](http://www.asesorvirtual.com.mx), o bien, podrá dirigirse al área de Soporte Técnico mediante los canales de comunicación provistos en el sitio web.

## **Sus responsabilidades generales**

El Usuario será totalmente responsable de lo que copie, comparta, cargue, descargue o use de otro modo mientras usa los Servicios. No debe cargar spyware ni ningún otro software malicioso en los Servicios.

El Usuario, y no Negocios Totalplay, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Negocios Totalplay no será responsable de ninguna pérdida o corrupción de sus archivos, ni de los costos o gastos asociados con la copia de seguridad o restauración de ninguno de sus archivos.

Si su información de contacto u otra información relacionada con su Cuenta cambia, debe notificarlo de inmediato y mantener su información actualizada.

## **Renovación.**

El Usuario gozará del presente servicio siempre que mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.

Este contrato se resolverá automáticamente si usted no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, usted deberá dejar de utilizar el servicio.

En caso de rescisión o vencimiento de este Acuerdo, debe dejar de usar el servicio.

## **Limitaciones.**

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio provisionado por Negocios Totalplay, es únicamente proveerle un Soporte Preventivo para sus dispositivos; orientarlo sobre el uso y alcances de la herramienta; y, mostrarle los beneficios que puede obtener actuando de forma preventiva. De igual forma, el Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

El Usuario se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Negocios Totalplay, conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

Al usar los Servicios, usted acepta estar sujeto a estos Términos en su totalidad por el período de tiempo acordado entre las partes.

### **1.9 Bitdefender Total Security 5 Dispositivos**

ADVERTENCIA PARA TODOS LOS USUARIOS: POR FAVOR LEA ESTE ACUERDO DETENIDAMENTE.

AL ABRIR ESTE PAQUETE, ROMPER EL SELLO, SELECCIONAR "ACEPTO", "ACEPTAR", "CONTINUAR", "SÍ" O AL INSTALAR O USAR EL SOFTWARE EN CUALQUIER MANERA, RECONOCE SU TOTAL ENTENDIMIENTO Y

ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO. Si el software es descargado desde los sitios web (mediante pago o con fines de evaluación), este Acuerdo será aceptado y se establecerá un contrato cuando seleccione un botón o casilla inferior "Acepto", "Aceptar" o "Sí" para la descarga o instalación.

SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES NO INSTALE, O ACCEDA AL SOFTWARE O DE LO CONTRARIO COMUNIQUE SU RECHAZO, NO HAGA MÁS USO DEL SOFTWARE, Y CONTACTE CON SU DISTRIBUIDOR O SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, PARA INFORMARSE SOBRE CÓMO OBTENER UNA

DEVOLUCIÓN DEL IMPORTE QUE HA DESEMBOLSADO PARA EL SOFTWARE EN CUALQUIER MOMENTO DURANTE UN PERIODO DE TREINTA (30) DÍAS POSTERIOR A LA FECHA DE ADQUISICIÓN.

REGISTRO DEL PRODUCTO. Al aceptar este Acuerdo, acepta registrar su software. El registro requiere de un número de serie del producto válido y una dirección de correo electrónico válida para la renovación y recibir notificaciones.

Es necesaria una Cuenta Bitdefender para la activación de las características online, como se establece en la Documentación del producto.

Usted garantiza que es el propietario legal del dispositivo y que tiene derechos legales para crear una cuenta. Por favor, tenga en cuenta que, al instalar el Software en su dispositivo, y teniendo en consideración las políticas de seguridad seleccionadas por usted, podría experimentar restricciones de acceso al dispositivo y pérdidas de datos consecuencia de la aplicación manual de comandos de bloqueo o borrado remotos por el administrador a través de las políticas de seguridad. Usted como administrador tiene el derecho a monitorizar su dispositivo, localizarlo en un mapa, forzar el bloqueo o borrado del dispositivo, cifrar el almacenamiento de medios, y analizar aplicaciones y archivos en su dispositivo. Bitdefender no se hace responsable de los daños que resulten de la pérdida de privacidad o datos causados por usted.

Este Acuerdo de licencia cubre los productos Bitdefender para sus usuarios domésticos incluidos en su licencia, incluyendo la información relacionada y cualquier actualización o mejora de las aplicaciones entregadas bajo los términos de la licencia comprada, o cualquier acuerdo de servicio relacionado según lo definido en la documentación y cualquier copia de estos artículos.

El producto Bitdefender ofrece un software de control de Internet que deberá instalarse en su dispositivo (computadora, móvil, portátil) que intercepta el tráfico de Internet, para monitorizar el mismo y permitirle limitar el acceso a cierto contenido. El software en su dispositivo personal se conecta a una infraestructura de red de servidores y después lo envía a los servidores Bitdefender para clasificarlo.

El producto Bitdefender puede permitirle rastrear la ubicación del dispositivo, desactivar el acceso al dispositivo, transmitir imágenes que han sido capturadas con la cámara de su dispositivo o grabaciones de voz que hayan sido tomadas por la grabadora de su dispositivo (si está disponible). No puede emplear los servicios para obtener acceso no autorizado, subir, transmitir, transferir datos o información a Bitdefender o a terceros de ninguna manera. Usted acepta que el uso que va a hacer de estos servicios será conforme a todas las leyes que le sean aplicables.

Este Contrato de Licencia representa un acuerdo legal entre Usted (como persona física o jurídica) y BITDEFENDER para la utilización del software de Bitdefender identificado anteriormente, que incluye el software y servicios informáticos para su dispositivo y puede incluir también soporte físico adjunto, materiales impresos, así como la documentación electrónica u "online" (designada aquí como "Producto Bitdefender"), todo lo cual está protegido por la legislación y tratados internacionales referentes al copyright. La instalación, copia u otra forma de utilización del producto Bitdefender, implica que acepta los términos de este Acuerdo.

CONCESIÓN DE LICENCIA. El Producto Bitdefender está protegido por las leyes de derechos de autor (copyright), las leyes de propiedad intelectual y otros tratados internacionales que sean de aplicación. Bitdefender se licencia, no se vende. Este acuerdo únicamente le otorga algunos derechos para el uso del Producto Bitdefender. Bitdefender se reserva todos los demás derechos. A no ser que la ley aplicable le garantice más derechos a pesar de esta limitación, Usted podrá utilizar el Producto Bitdefender únicamente bajo los términos permitidos expresamente en este acuerdo.

Por la presente, Bitdefender le concede a usted y sólo a usted la siguiente licencia sujeta a derechos, no exclusiva, limitada, no cedible, e intransferible para el uso del Producto Bitdefender.

Podrá utilizar una copia del Producto Bitdefender en un único equipo. Si en la documentación de la operación desde el distribuidor o revendedor autorizado a quién adquirió el Producto Bitdefender, se especifica un

número mayor de copias y/o equipos (Número permitido), Usted tendrá derecho de hacer copia del Producto Bitdefender según lo establecido en dichas especificaciones;

Podrá hacer una copia del Producto Bitdefender con fines de copia de seguridad o archivo; Si el Producto Bitdefender soporta múltiples plataformas o idiomas, si recibe el producto en múltiples soportes, si por otra parte recibe múltiples copias del Producto, o si recibe el Producto Bitdefender empaquetado con otro software, el número total de Equipos en el que podrá instalarse todas las versiones del Producto Bitdefender no podrá en cualquier caso superar el Número Permitido.

Durante el proceso de instalación, el Producto Bitdefender podrá desinstalar o desactivar otros productos de seguridad si esos productos o características son incompatibles con el Producto Bitdefender.

LICENCIA DE EVALUACIÓN. Si Usted es un usuario de evaluación, puede usar el producto Bitdefender para fines de evaluación o prueba en un entorno de no-producción durante treinta (30) días a partir de la fecha de descarga del Producto Bitdefender (el Periodo de evaluación). Durante el período de evaluación, Usted tiene derecho a recibir soporte técnico basado en Web o correo electrónico en el país donde resida e instalar actualizaciones si fuera aplicable. HASTA DONDE ALCANZA LO PERMITIDO POR LAS LEYES VIGENTES, EL PRODUCTO BITDEFENDER Y CUALQUIER SERVICIO Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADA UTILIZADA PARA LOS FINES DE EVALUACIÓN SE

PROPORCIONARÁN TAL CUÁL, SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO. Su derecho a utilizar el producto Bitdefender termina cuando finaliza el periodo de evaluación o si usted viola cualquiera de los términos de esta resolución. Al término del Periodo de Evaluación, deberá eliminar y destruir todas las copias y documentación del Producto Bitdefender y dejar de usar el Servicio. Sus obligaciones y derechos reflejados en este Acuerdo continuarán siendo aplicables una vez finalizado el Periodo de Evaluación.

PERIODO DE LICENCIA. Usted dispondrá de ciertos derechos para usar el producto Bitdefender durante el período de licencia, que dará comienzo en la fecha de primera instalación del Producto Bitdefender, independientemente del número de copias que esté autorizado a utilizar, y se prolongará durante el período de tiempo establecido en la documentación o la documentación de la operación proveniente del distribuidor o revendedor Bitdefender a quien adquirió el Producto Bitdefender. El producto Bitdefender podrá ser desactivado al final del Período de Licencia, y usted no tendrá derecho a recibir actualizaciones de funciones o contenido para dicho Producto Bitdefender.

Si usted ha aceptado dar permiso a Bitdefender para renovar automáticamente su suscripción del producto Bitdefender haciendo el cargo en un número de tarjeta de crédito válido que ha proporcionado a Bitdefender, su suscripción se renovará automáticamente (30) días antes del término del plazo y cada aniversario a partir de entonces por una tarifa no mayor que el precio vigente actual de Bitdefender en dicho momento, excluyendo precios promocionales y descuentos. Usted debe proporcionar información actualizada, completa y precisa para su cuenta de facturación. Usted deberá actualizar a la menor brevedad toda la información para mantener su cuenta de facturación al corriente, con todos los datos completos y exactos (tales como, pero no limitándose a cambios en la dirección de facturación, número de tarjeta de crédito, tarjeta de crédito o fecha de vencimiento), y deberá notificar puntualmente a Bitdefender si su tarjeta de crédito es cancelada (por ejemplo en caso de pérdida o robo). Si usted no proporciona a Bitdefender los datos de la información anterior, usted acepta que Bitdefender puede continuar cargando cualquier suscripción de renovación automática a menos que informe al departamento de atención al cliente en <http://www.bitdefender.com/site/Main/contactForm/> (o en cualquier otro número local proporcionado por la entidad de Bitdefender en su región) para no renovar su suscripción del producto Bitdefender por lo menos con treinta (30) días de antelación a la finalización del periodo de suscripción, informándoles de su deseo de no renovar automáticamente dicha suscripción. Este contrato se resolverá automáticamente si usted no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, usted deberá dejar de utilizar Bitdefender así como destruir todas las copias de Bitdefender y su Documentación.

**ACTUALIZACIONES DE PRODUCTO (UPGRADES).** Si Bitdefender tiene disponible una actualización de producto (upgrade), debe ser un usuario registrado para usar el producto identificado por BITDEFENDER para poder beneficiarse de dicha actualización. El Producto Bitdefender etiquetado como actualización sustituye y/o complementa el producto básico con licencia. Puede usar el producto resultante actualizado conforme a los términos de este Acuerdo de licencia. Si hay alguna actualización de algún componente del paquete de software para el cual tiene licencia para un sólo producto, Bitdefender puede ser transferido y usado sólo como parte del paquete de producto y no puede ser separado para usarse en más dispositivos de los autorizados por medio de la licencia. Los términos y condiciones de esta licencia reemplazan y sustituyen cualquier acuerdo previo que pueda haber existido entre usted y BITDEFENDER respecto al producto original o el producto actualizado resultante.

**COPYRIGHT.** Todos los derechos, títulos e intereses en y para Bitdefender y todos los derechos de copyright en y para Bitdefender (incluyendo pero no limitándose a cualquier código, imágenes, fotografías, logos, animaciones, vídeo, audio, música, texto, y "applets" incorporados en Bitdefender), los materiales impresos que lo acompañan, y cualquier copia de Bitdefender son propiedad de BITDEFENDER, entendiéndose que los derechos, títulos e intereses en y para cierto software de terceros, identificado en los Términos de Licencia de Terceros anexos, son propiedad de sus respectivos dueños. Bitdefender está protegido por tratados internacionales y leyes de copyright. Por lo tanto, deberá tratar a Bitdefender como a cualquier otro material con copyright. No podrá copiar los materiales impresos que acompañan a Bitdefender. Deberá imprimir e incluir todos los avisos de copyright en su forma original para todas las copias creadas independientemente del soporte o forma en el que exista Bitdefender. No puede sublicenciar, alquilar, vender, alquilar por leasing o compartir la licencia Bitdefender. No puede utilizar ingeniería inversa, recompilar, desensamblar, crear trabajos derivados, modificar, traducir, o realizar cualquier intento de descubrir el código fuente de Bitdefender, exceptuando y sólo en la medida expresamente permitida por los términos de la licencia, identificados en los Términos de Licencia de Terceros anexo, que rigen el uso del software de terceros.

**SOPORTE TÉCNICO.** Bitdefender puede ofrecer determinadas características de soporte técnico para el plazo de esta licencia, y puede incluir chat en vivo y / o mediante acceso remoto. Si se ofrecen estas características y Usted decide acceder a dicho Soporte Técnico este se registrará por las siguientes condiciones: cualquier tipo de soporte técnico será proporcionado por Bitdefender a su entera discreción y sin garantía o responsabilidad de ningún tipo. Únicamente será responsabilidad de Usted hacer backup completo de toda su información, datos, software y programas antes de recibir soporte técnico. En el curso de la prestación del Servicio Técnico, Bitdefender puede determinar que la cuestión técnica esté más allá del alcance del Soporte Técnico. Bitdefender se reserva el derecho a denegar, suspender o cancelar cualquiera de los servicios de Soporte Técnico a su entera discreción.

**GARANTÍA LIMITADA.** BITDEFENDER garantiza el funcionamiento del programa Bitdefender, de acuerdo con lo especificado en el manual y ayuda electrónica incluidas en el producto durante treinta días a partir de la fecha de recepción. Si el CD incluido en el paquete Bitdefender, presenta defectos que impidan el buen funcionamiento del programa en este plazo, BITDEFENDER podrá reemplazar los soportes defectuosos tras recibir los soportes dañados, o reembolsar el importe económico pagado por la compra de Bitdefender. BITDEFENDER no garantiza que Bitdefender deje de fabricarse o que esté libre de errores o que los errores sean corregidos. BITDEFENDER no garantiza que Bitdefender cubrirá sus requisitos.

**CON EXCEPCIÓN DE LO EXPLÍCITAMENTE DISPUESTO EN ESTE ACUERDO, BITDEFENDER NIEGA CUALQUIER OTRA GARANTÍA, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, EN LO QUE CONCIERNE A LOS PRODUCTOS BITDEFENDER, MEJORAS, MANTENIMIENTO O SOPORTE RELACIONADO, ASÍ COMO CUALQUIER OTRO MATERIAL (TANGIBLE O INTANGIBLE) O SERVICIOS SUMINISTRADOS POR ÉL. BITDEFENDER, POR LA PRESENTE, NIEGA EXPRESAMENTE CUALQUIER GARANTÍA Y CONDICIÓN IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN RESTRICCIÓN, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS**

DE VALOR COMERCIAL, DAÑOS POR PÉRDIDA DE REPUTACIÓN, PAROS LABORALES, PÉRDIDA DE DATOS, FALLOS INFORMÁTICOS O MALFUNCIONAMIENTO PARA DETERMINADOS OBJETIVOS PARTICULARES, TÍTULO, NO INTERFERENCIA, EXACTITUD DE DATOS, EXACTITUD DE CONTENIDO INFORMATIVO, INTEGRACIÓN DEL SISTEMA Y LA NO VIOLACIÓN DE DERECHOS DE UN TERCERO POR FILTRADO, INHABILITACIÓN O ELIMINACIÓN DEL SOFTWARE, SPYWARE, ADWARE, COOKIES, EMAILS, DOCUMENTOS, PUBLICIDAD O SIMILARES DE DICHO TERCER, TANTO SI SURGE POR ESTATUTO, LEY, CURSO DEL TRATO, COSTUMBRE Y PRÁCTICA, O USO COMERCIAL. BITDEFENDER ACTUA EN NOMBRE DE SUS PROVEEDORES Y PARTNERS COMERCIALES CON EL FIN DE RECHAZAR, EXCLUIR Y / O LIMITAR LAS OBLIGACIONES, GARANTIAS Y RESPONSABILIDADES CONFORME A LO DISPUESTO EN EL PRESENTE ACUERDO, PERO NO CON OTROS Y PARA NINGUN OTRO PROPOSITO. LAS DISPOSICIONES ANTERIORES SERAN APLICABLES EN LA MEDIDA MAXIMA PERMITIDA POR LA LEGISLACION VIGENTE.

El producto de Bitdefender, según lo dispuesto en el presente Acuerdo, puede contener características y funciones le permiten proteger información sensible en el equipo. Se le pedirá que proporcione una contraseña para cifrar y proteger dicha información. Usted no será capaz de recuperar la información que ha cifrado si pierde u olvida la contraseña. Usted debe tener en cuenta que el nivel de cifrado que puede utilizar en el Producto Bitdefender debería proteger su información para el usuario informático medio, sin embargo, debe saber el cifrado puede ser vulnerado. Usted también entiende que la información que se ha cifrado puede no cifrarse correctamente si el disco duro presenta sectores defectuosos o errores. Bitdefender no se hace responsable del acceso a la información cuando ha proporcionado su contraseña a terceras partes o no ha puesto el empeño suficiente para proteger dicha información, establecer una contraseña, dado respuesta a cuestiones esenciales o por errores de usuario.

**RENUNCIA DE RESPONSABILIDAD DE DAÑOS.** Cualquiera que use, pruebe o evalúe Bitdefender asume todos los riesgos de la calidad y funcionamiento de Bitdefender. En ningún caso BITDEFENDER será responsable de daños de cualquier tipo, incluyendo, y sin limitación, daños directos e indirectos que resulten fuera de su uso, funcionamiento, o entrega de Bitdefender, incluso si BITDEFENDER ha sido informado de la existencia o posibilidad de tales daños.

**ALGUNOS ESTADOS NO PERMITEN LA LIMITACIÓN O LA EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS ACCIDENTALES O DERIVADOS DE OTROS DAÑOS, POR LO TANTO ES POSIBLE QUE DICHA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN NO PUEDA APLICARSE A USTED. EN NINGÚN CASO LA OBLIGACIÓN DE BITDEFENDER SUPERARÁ EL**

**PRECIO PAGADO POR USTED POR BITDEFENDER.** Las exenciones y limitaciones establecidas anteriormente serán aplicables independientemente de si acepta usar, evaluar o probar Bitdefender.

Le recomendamos encarecidamente que haga copia de seguridad de Sus datos con frecuencia. Usted deberá estar en todo momento bajo el deber de remediar Su pérdida.

**NOTA IMPORTANTE PARA LOS USUARIOS. ESTE SOFTWARE PUEDE CONTENER ERRORES, Y NO ESTÁ INDICADO SU UTILIZACIÓN EN NINGÚN MEDIO QUE REQUIERA UN GRADO ALTO DE RIESGO Y QUE NECESITE ALTA ESTABILIDAD. ESTE PRODUCTO DE SOFTWARE NO ESTÁ DESTINADO A SECTORES DE LAS AREAS DE AVIACIÓN, CENTRALES NUCLEARES, SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES, ARMAS, O SISTEMAS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DIRECTA O INDIRECTA DE LA VIDA. TAMPOCO ESTÁ INDICADO PARA APLICACIONES O INSTALACIONES DONDE UN ERROR DE FUNCIONAMIENTO PODRÍA PROVOCAR LA MUERTE, DAÑOS FÍSICOS O DAÑOS CONTRA LA PROPIEDAD.**

**ACTUALIZACIONES.** Al aceptar este Acuerdo, usted reconoce y acepta que su sistema será utilizado para recibir y servir actualizaciones a través de un protocolo peer to peer. El protocolo no será utilizado para otra cosa que no sea transmitir y recibir actualizaciones de archivos de firmas de Bitdefender.

**CONSENTIMIENTO PARA COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.** Bitdefender puede enviarle avisos legales y otras comunicaciones sobre el software y los servicios de suscripción de mantenimiento o hacer uso de la información

que nos proporcione ("Comunicaciones"). Bitdefender enviará las comunicaciones de avisos a través del producto o por correo electrónico a la dirección del usuario principal de correo electrónico registrada, o publicará las Comunicaciones en sus Sitios Web. Al aceptar este Acuerdo, usted da su consentimiento para recibir todas las comunicaciones a través de estos medios electrónicos y reconoce y demuestra que puede tener acceso a las Comunicaciones en dichos Sitios.

**TECNOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS-** Bitdefender le informa de que en algunos programas o productos puede utilizar tecnología de recolección de datos para recopilar la información técnica (incluidos los archivos sospechosos), para mejorar los productos, para ofrecer servicios relacionados, para su adaptación y para evitar la utilización ilegal o sin licencia del producto o los daños resultantes de los productos de malware.

La información personal facilitada (nombre, dirección de e-mail, contraseña), durante la configuración inicial, se recopila, se utilizará como un nombre de cuenta bajo el cual podrá elegir recibir servicios adicionales y/o bajo el cual podrá utilizar ciertas características del software. Podrá cambiar, y Bitdefender se lo recomienda enérgicamente, el nombre de cuenta en cualquier momento después de la instalación del producto.

Usted acepta que Bitdefender pueda utilizar esa información como parte de los servicios prestados en relación con el producto y para prevenir y detener el funcionamiento de programas de malware en su equipo.

Al aceptar este Acuerdo, usted reconoce y acepta que la tecnología de seguridad utilizada puede analizar el tráfico de un modo impersonal para detectar el malware y para evitar los daños causados por los productos de software malicioso. Usted reconoce y acepta que Bitdefender pueda proporcionar actualizaciones o añadidos al programa o producto que se descargan automáticamente en su equipo. Al aceptar este Acuerdo, Usted acepta subir los archivos ejecutables con el fin de que sean analizados por los servidores de Bitdefender. Del mismo modo, y con el propósito de contratación y utilización del programa, puede tener que dar a Bitdefender determinada información personal. Bitdefender le informa que tratará sus datos personales de forma acorde con la legislación actual vigente y como se establece en su Política de Privacidad.

De tiempo en tiempo, el Producto Bitdefender puede recopilar determinada información del equipo en el que está instalado, que puede incluir: IP, información sobre riesgos de seguridad potenciales además de URLs de sitios web visitados que el Producto Bitdefender supone potencialmente peligrosos. Las URLs podrían contener información personalmente identificable que un sitio web potencialmente fraudulento está intentando conseguir sin Su permiso. Esta información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y mejorar la capacidad de los productos Bitdefender para detectar comportamientos maliciosos, sitios web potencialmente fraudulentos y otros riesgos de seguridad de Internet. Esta información no será cotejada con ninguna información personal identificable.

- las URLs de los sitios Web visitados además de las palabras clave de búsqueda y los resultados de búsqueda sólo si está activada la característica de barra de herramientas del navegador. Esta información es recopilada por Bitdefender con el fin de evaluar y aconsejarle sobre las amenazas potenciales y riesgos que pueden estar asociados con un sitio Web particular antes de que lo muestre. Esta información no se cotejará con ninguna información de identificación personal.

- Los archivos ejecutables que son identificados como malware potencial, incluyendo información sobre las acciones emprendidas por dichos archivos en el momento de la instalación. Estos archivos son enviados a Bitdefender usando la función de envío automática del Producto Bitdefender. Los archivos recopilados podrían contener información de identificación personal que haya sido obtenida por el malware sin su permiso. Los archivos de este tipo son recopilados por Bitdefender únicamente con el fin de mejorar la capacidad de los productos Bitdefender para detectar comportamiento malicioso. Bitdefender no cotejará estos archivos con ninguna información de identificación personal. Dicha función de envío automático puede desactivarse tras la instalación siguiendo las instrucciones en la Documentación de los productos.

- Información de estado relacionada con la instalación y funcionamiento del Producto Bitdefender. Esta información le indica a Bitdefender si la instalación del Producto Bitdefender se completó con éxito además de si el Producto Bitdefender ha encontrado algún error. La información de estado podría contener información de identificación personal solamente si dicha información se incluye en el nombre del archivo o carpeta encontrada por el Producto Bitdefender en el momento de la instalación o error. La información de estado se recopila con el fin de evaluar y mejorar el rendimiento del producto Bitdefender y la tasa de éxito de instalación. Esta información no será cotejada con ninguna información de identificación personal.

- Información contenida en un informe que Usted puede permitir enviar a través del producto Bitdefender a Bitdefender cuando el producto encuentra un problema. El informe incluye información relativa tanto al estado del producto Bitdefender como de Su sistema en el momento en el que el producto Bitdefender encontró el problema. La información de estado sobre Su equipo puede incluir el idioma del sistema y la versión del sistema operativo de Su equipo, además de los procesos en ejecución, información de su estado y rendimiento y los datos de archivos y carpetas que estaban abiertos en el momento de encontrar el problema. La información podría contener datos de identificación personal si esta información estuviera incluido en estos, o si fueran parte del nombre de los archivos o carpetas abiertos en el momento de encontrar el problema.

Esta información se enviará a Bitdefender sólo con su permiso, y no se enviará automáticamente. Bitdefender recopila la información con el propósito de mejorar el rendimiento del producto Bitdefender o como información estadística. Esta información no se vinculará con ninguna información identificable personalmente.

- La dirección de Protocolo de Internet (IP) o la identificación del equipo en el que está instalado el producto Bitdefender, además de otra información estadística general usada para la administración de licencias, análisis de productos, y para mejorar la funcionalidad del producto. Esta información no estará relacionada con ninguna información de identificación personal.

- Bitdefender puede registrar acciones sobre diferentes aplicaciones que usted utilice, como información anónima para generar estadísticas, y proporcionar información sobre la salud y seguridad de su dispositivo. Las estadísticas que se muestran del programa se basan en un valor promedio de todas las estadísticas remitidas por los usuarios de Bitdefender. Esto puede ayudarle a la hora de tomar una decisión sobre la adquisición o uso futuro de los programas. La información se recopila de forma anónima y Bitdefender se reserva el derecho de utilizarla y publicarla para valoraciones, estadísticas y análisis.

La información recopilada, como se establece anteriormente, es necesaria con el propósito de optimizar la funcionalidad de los productos de Bitdefender y puede ser transferida al Grupo Bitdefender en los Estados Unidos u otros países que puedan tener leyes de protección de datos menos estrictas que las de la región en la que usted reside (incluyendo la Unión Europea), pero Bitdefender toma las medidas oportunas para que la información recopilada, en caso de ser transferida, reciba el adecuado nivel de protección.

Bitdefender se reserva el derecho a colaborar en cualquier proceso legal y cualquier aplicación de la ley u otras investigaciones gubernamentales relacionadas con el uso que hace usted del Producto Bitdefender. Esto significa que Bitdefender podría proporcionar documentación e información relevante a un tribunal judicial o en el cumplimiento de la ley u otra investigación gubernamental. Con el fin de promover el reconocimiento, detección y prevención de los riesgos de seguridad de Internet, Bitdefender puede compartir determinada información con las organizaciones de investigación y otros proveedores de software de seguridad.

Bitdefender puede también hacer uso de estadísticas derivadas de la información para el seguimiento y publicación de informes sobre tendencias en materia de seguridad o la optimización del sistema. Al utilizar el producto Bitdefender, Usted reconoce y acepta que Bitdefender podrá recopilar, transmitir, almacenar, revelar y analizar dicha información para estos propósitos. Usted declara que toda la información que proporcione será verdadera y precisa y se compromete a informar a Bitdefender sobre cualquier cambio producido en dicha información. Usted tiene el derecho a oponerse al tratamiento de cualquiera de sus datos que no sean

imprescindibles para la ejecución del contrato y su utilización para cualquier finalidad distinta del mantenimiento de la relación contractual.

En el caso de que usted proporcione los detalles de un tercero, Bitdefender no se hace responsable de cumplir con los principios de información y consentimiento, y por lo tanto le garantiza a usted que ha sido informado previamente y obtenido el consentimiento del titular de los datos, con lo que se refiere a la comunicación de dichos datos.

La política de privacidad de Bitdefender garantiza que tiene derecho a acceder, rectificar, eliminar y oponerse al procesamiento de los datos notificando a Bitdefender vía correo electrónico a: [legal@Bitdefender.com](mailto:legal@Bitdefender.com).

Además de la información de registro del producto Bitdefender, Bitdefender debe procesar y almacenar determinada información sobre Su red y equipos para proporcionar servicios de mantenimiento y soporte técnico. Para mejorar sus productos, Bitdefender puede cargar información periódicamente desde el producto instalado Bitdefender sobre la utilización del producto, malware detectado o archivos potencialmente no deseados y usar el servicio de tráfico para mejorar sus bases de datos y la heurística. El producto Bitdefender no está diseñado para capturar o conservar ningún tipo de información personal o privada. Usted acepta que Bitdefender podría (i) usar la información cargada desde el producto Bitdefender instalado para mejorar los productos y servicios; (ii) usar la información cargada con fines de análisis o informe solamente si dicho uso no le identifica a Usted o incluye alguna información que pueda identificar a algún particular. Bitdefender se reserva la titularidad, propiedad y todos los derechos e intereses de cualquier propiedad intelectual o producto de trabajo resultante del uso o análisis de dicha información.

Al utilizar el producto, reconoce y acepta que Bitdefender pueda recolectar, revelar, almacenar y analizar esta información para los propósitos anteriormente mencionados.

GENERAL. Este Contrato está gobernado por las leyes de Rumania y por la legislación y tratados internacionales relativos al copyright. La jurisdicción y venia exclusiva para adjudicar cualquier disputa que derive de esos Términos de Contrato pertenece a los juzgados de Rumania. Nada en este Acuerdo de Licencia reducirá derecho alguno que pudiera tener bajo la legislación vigente de protección del consumidor u otras leyes aplicables en Su jurisdicción que no pueda ser suspendido por contrato.

En caso de invalidez de cualquier cláusula de este Acuerdo, la invalidez no afectará la validez de las partes restantes de este Acuerdo.

Este acuerdo describe ciertos derechos legales. Usted puede tener otros derechos legales bajo las leyes de su estado o país. Puede que también tenga derechos respecto al tercero del que adquirió el producto Bitdefender. Este acuerdo no cambia sus derechos u obligaciones bajo las leyes de su estado o país si las leyes de su estado o país no permiten hacerlo.

Bitdefender y los logos Bitdefender son marcas registradas por BITDEFENDER. Todas las demás marcas registradas y utilizadas en el producto o en materiales asociados son de la propiedad de sus respectivos dueños. La licencia quedará rescindida inmediatamente sin previo aviso si usted viola cualquiera de sus términos y condiciones. Usted no tendrá derecho a un reembolso por parte de BITDEFENDER o de ninguno de los distribuidores o revendedores de Bitdefender como consecuencia de la rescisión. Los términos y condiciones acerca de la confidencialidad y restricciones sobre el uso permanecerán en vigor hasta después de cualquier rescisión.

BITDEFENDER podrá revisar estos Términos en cualquier momento y los términos revisados se aplicarán automáticamente a las versiones correspondientes del Producto Bitdefender distribuido bajo dichos términos revisados. Si cualquier parte de estos Términos fuera encontrada nula o impracticable, la validez del resto de los Términos no se vería afectada, ya que seguirán siendo válidos y aplicables.

En caso de controversia o inconsistencia entre las traducciones a otros idiomas de estos Términos, prevalecerá la versión en inglés emitida por BITDEFENDER.

Contactar con BITDEFENDER, en la C/ Balmes 191, 08006 Barcelona, España, por teléfono a +34 902 190 765 o Fax: + 34 93 217 91 28, dirección de correo: comercial@bitdefender.es

## 1.10 **Avi so de Privacid ad Objetivo**

•

Brindar al usuario de Negocios Totalplay el documento que establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la Ley) y su Reglamento, a través del cual el usuario, en calidad de **responsable** de tratar datos personales, informa al **titular** sobre la existencia y características principales del **tratamiento** al que serán sometidos sus **datos personales**. A través de este se cumple con el principio de información.

El presente servicio será provisto al usuario siempre que este se encuentre en el estatus de Activo.

## **Usos.**

El Usuario podrá solicitar el presente servicio para cualquiera de los siguientes usos:

- Para que sea colocado en su página web (siempre que la página sea aprovisionada por Negocios Totalplay)
- Para que el usuario lo coloque en su página web (si es administrada de forma independiente)
- Para utilizarlo de forma física en su negocio.

## **Modalidades.**

- *Aviso de Privacidad Genérico*: el presente servicio funge como complementario de Pyme Digital, por lo que, si el usuario solicita la activación el servicio Constructor Web, en el acto le será aprovisionado un *Aviso de Privacidad Genérico*, es decir, cumplirá con los requerimientos de ley, y serán colocados el domicilio y correo electrónico que señale en el formulario de Constructor Web. Los demás campos podrán ser modificados, o bien, complementados por el usuario una vez que le sean aprovisionadas las credenciales de su sitio web.

Siempre que el usuario genere el ticket de Constructor Web no será necesario que solicite el presente servicio, salvo que desee proporcionar un domicilio o correo electrónico distinto, para que estos sean colocados en su Aviso de Privacidad Genérico.

*El tiempo de colocación será directamente proporcional a la entrega de credenciales por parte de Constructor Web.*

- Aviso de Privacidad Personalizado: El Usuario deberá generar un ticket solicitando el servicio, como respuesta recibirá en su correo electrónico un formulario que deberá completar, para posteriormente responder al correo electrónico recibido, adjuntando el formulario con información. Una vez que se recibe el archivo, si no hace falta información, se elaborará el Aviso de Privacidad Personalizado y será enviado al departamento correspondiente para que sea colocado en la página web del usuario.  
*El tiempo de colocación será 48 horas posteriores a la confirmación de recibido.*

Es posible que, para el logro de los fines del servicio Aviso de Privacidad, el Usuario deba proporcionar información personal, por lo anterior, el Usuario en este acto permite el uso y tratamiento de sus datos personales, de acuerdo a las finalidades contenidas en el Aviso de Privacidad que puede consultar a través de <http://www.totalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>; no obstante, en el tratamiento de datos personales se

aplicará el supuesto de excepción contemplado por el artículo 5, fracción II, del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El tratamiento de datos personales tiene como propósito dar cumplimiento al Servicio Aviso de Privacidad.

Para el tratamiento de datos personales que el Usuario directamente recabe en calidad de Encargado, se deberá estar a lo dispuesto por el Aviso de Privacidad.

## CONDICIONES

A los Usuarios les serán aplicables, de igual forma, las condiciones siguientes:

- El Usuario reconoce y acepta que el uso de los contenidos y/o servicios ofrecidos será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.
- El formato provisto es elaborado de forma profesional, con fundamento en la legislación nacional vigente al momento de la consulta, siempre basado en la información proporcionada por el Usuario.

El Usuario se compromete a utilizar la información, contenido y documentación brindada conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en las presentes condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación brindada para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

El Usuario se compromete a no transmitir, introducir, difundir ni poner a disposición de terceros con fines comerciales, cualquier tipo de material e información, tales como: datos, contenidos, formatos, mensajes, dibujos, archivos de sonido e imagen, fotografías, entre otros, que le sean proporcionados por este servicio.

## Limitación de Responsabilidad

Totalplay® no es responsable de un mal uso de la información, documentación y formato que le sea brindado al Usuario a través del presente servicio, así como tampoco se responsabiliza de las consecuencias de índole legal en la que pueda incurrir el Usuario con dicha información, documentación y formato.

**1.11 Pr  
otección  
Virtual  
Objetiv  
o**

Proveer al Usuario de Negocios Totalplay el Servicio de Protección Virtual, que contiene los servicios particulares siguientes:

- Almacenamiento en la nube (un código)
- Soporte Técnico
- Bitdefender Total Security 5 Dispositivos

Mismos que se han detallado en los números 1.1, 1.3 y 1.9 del presente documento.

## 1.12 C RM Total play Objet ivo

Proveer al Usuario de Negocios Totalplay el Servicio CRM Totalplay, permitiendo a este gestionar las relaciones con sus clientes que facilite la interacción y mantener un control de los procesos del Negocio.

El Titular de la cuenta podrá solicitar hasta un máximo de 10 usuarios, incluidos en el alcance del presente servicio. En caso de requerir un número de usuarios superior, podrá contratar un paquete adicional que le proveerá de 10 usuarios más, dicho paquete adicional tendrá un precio mensual de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/ 100 M.N.), y podrá ser adquirido a través del Centro de Atención a Clientes.

**ANTES DE UTILIZAR EL PRESENTE SOFTWARE DEBE LEER LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE CONTRATO DE LICENCIA DE SOFTWARE. AL DAR CLIC EN EL BOTÓN PROBAR, SE INTERPRETARÁ COMO UN HECHO INEQUÍVOCO DE SU ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTA LICENCIA.**

**ACEPTACIÓN.** Los servicios que BFX Eficiencia Tecnológica, S.A. de C.V. ofrece se encuentran sujetos a su aceptación, de conformidad con estos términos del servicio, de todos los términos y condiciones contenidos en este documento y todas las demás reglas de operación, como políticas de confidencialidad y cualquier modificación futura de las mismas, así como los procedimientos que pudieran publicarse periódicamente en nuestra plataforma o ponerse a su disposición a través de los Servicios ofrecidos. Cuando Usted acepta los términos y condiciones se celebra un contrato legalmente vinculante entre Usted en adelante “EL CLIENTE” y BFX Eficiencia Tecnológica, S.A. de C.V. en adelante “LA EMPRESA”. Si ingresa a estos términos en nombre de una entidad como su empleador o la empresa para la que trabaja, usted declara que tiene la autoridad legal para vincular a esta plataforma.

Para aceptar estos términos y condiciones por sí mismo o en nombre de un tercero, se debe de contar con la capacidad legal para hacerlo; en el caso de una persona física, ésta deberá contar con la edad legal para comprometerse (18 años) o en su caso contar con la autorización válida de su representante legal o tutor. En el caso de una persona moral deberá estar debidamente constituida de acuerdo con las leyes mexicanas mediante su Representante legal.

**MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.** “LA EMPRESA” se reserva el derecho a su exclusivo criterio, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes de los Términos y Condiciones en cualquier momento mediante la publicación de dichos

cambios en el software o los Servicios del Software SalesUp!®. Le sugerimos consultar estos Términos y Condiciones periódicamente para ver los cambios.

El uso continuado de los Servicios otorgados por "LA EMPRESA" constituye su aceptación vinculante. No obstante lo anterior, la resolución de cualquier disputa que llegase a resultar entre "EL CLIENTE" y "LA EMPRESA" se regirá por los Términos y Condiciones vigentes al momento en que surgió la disputa.

**CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE SALESUP®.** "LA EMPRESA", le otorga una licencia de uso temporal a "EL CLIENTE", bajo los siguientes términos y condiciones:

"EL CLIENTE" acepta y está de acuerdo de que se requiere un ordenador personal, conexión a internet y algún explorador de Internet como Google Chrome® o Firefox® por cada usuario que desee utilizar el sistema.

“LA EMPRESA” concede a “EL CLIENTE” el derecho no exclusivo e intransferible de utilizar el SOFTWARE SALESUP® bajo las siguientes limitaciones:

Queda prohibido subarrendar el mismo a un tercero

Queda prohibido aplicar cualquier técnica de ingeniería inversa que pretenda descubrir el código fuente del mismo

Queda prohibido cualquier técnica u acción que pretenda dañar la funcionalidad u operatividad del mismo. Queda prohibido transferir los derechos y obligaciones de este contrato a un tercero.

“LA EMPRESA” podrá terminar en cualquier momento y sin aviso previo los servicios brindados a “EL CLIENTE” si este no cumple con todas y cada una de las limitaciones mencionadas en el inciso 3b.

**PERIODO DE PRUEBA.** Al realizar la contratación del servicio a través del sitio web [www.salesup.com](http://www.salesup.com), “LA EMPRESA” le brinda a “EL CLIENTE” un periodo de prueba y evaluación por 30 días sin costo alguno para este último con la finalidad de que “EL CLIENTE” evalúe las ventajas y funcionalidades que ofrece el SOFTWARE SALESUP®. Al término de este periodo, “EL CLIENTE” podrá solicitar vía telefónica o a través de Internet la contratación del servicio. De lo contrario, “LA EMPRESA” asumirá que “EL CLIENTE” no está interesado y cualquier información capturada en el sistema así como las claves de acceso al mismo serán destruidas.

**PROPIEDAD INTELECTUAL.** Todos los derechos de propiedad intelectual del SOFTWARE SALESUP® (incluidas imágenes, fotografías, animación, vídeos, audio, música, texto y otros elementos que formen parte del mismo) así como la documentación adjunta corresponden a “LA EMPRESA”. El SOFTWARE SALESUP® está protegido por las leyes y tratados internacionales relativos al derecho de propiedad. Por consiguiente, “EL CLIENTE” deberá utilizar el SOFTWARE SALESUP® como cualquier otro material protegido por las leyes de propiedad intelectual.

**PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO.** Acuerdan las partes que “EL CLIENTE” podrá realizar los pagos acordados en favor de “LA EMPRESA” por medio de tarjeta de crédito; por lo que de conformidad con la cláusula Octava de las “Reglas a que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple en la Emisión y Operación de tarjetas Bancarias”, o de conformidad con cualquier otro contrato de apertura de crédito, así como de cuenta de cheques, y/o inversiones, “EL CLIENTE” autoriza a “LA EMPRESA” para que con cargo al contrato de crédito que tiene celebrado con su Institución bancaria, “LA EMPRESA” se sirva a cobrar la cantidad que resulte a su cargo por los servicios contratados de manera automática. En caso de no contar con fondos suficientes, los servicios proporcionados a “EL CLIENTE” se suspenderán de manera inmediata.

**PAGO CON PAYPAL®.** Acuerdan las partes que “EL CLIENTE” podrá realizar los pagos en favor de “LA EMPRESA” a través del servicio de pago PAYPAL. En dicho caso “EL CLIENTE” será responsable de efectuar el procedimiento de pago y notificar a “LA EMPRESA” para su verificación. En caso de no recibir los pagos del servicio antes de la fecha de vencimiento del SOFTWARE SALESUP®, estos serán suspendidos de manera inmediata.

**PAGO CON TRANSFERENCIA BANCARIA.** Acuerdan las partes que “EL CLIENTE” podrá realizar los pagos en favorde “LA EMPRESA” a través de transferencia bancaria o SPEI. En dicho caso “EL CLIENTE” será responsable de efectuar el procedimiento de pago y notificar a “LA EMPRESA” para su posterior verificación. En caso de no

recibir los pagos del servicio antes de la fecha de vencimiento del SOFTWARE SALESUP®, estos serán suspendidos de manera inmediata.

**CANCELACIÓN DEL SERVICIO.** Acuerdan las partes que “EL CLIENTE” podrá realizar en cualquier momento la cancelación del servicio, siempre y cuando lo solicite por correo electrónico o vía telefónica, y en cualquier caso deberá recibir una confirmación vía correo electrónico por parte de “LA EMPRESA”. Esta cancelación aplicará al periodo inmediato posterior a la fecha de la solicitud y evitará que “LA EMPRESA” realice un nuevo cobro a “EL CLIENTE” en caso de que este último haya optado pagar a través de pagos automáticos con tarjeta de crédito. En caso de pagos automáticos a través de PAYPAL®, EL CLIENTE será responsable de efectuar personalmente la cancelación del servicio a través de los mecanismos que el propio servicio de PAYPAL® ofrece, por lo que LA EMPRESA no será responsable de los mismos. Adicionalmente, EL CLIENTE reconoce y está de acuerdo que no habrá devolución alguna por las cantidades previamente pagadas en favor de LA EMPRESA, y debido a que EL CLIENTE contó con un periodo de prueba por 30 días sin costo ni obligación alguna para verificar las funcionalidades que ofrece el SOFTWARE SALESUP®, EL CLIENTE no podrá alegar el desconocimiento o la falta de uso del SOFTWARE SALESUP® para obtener ningún tipo de reembolso.

Adicionalmente, previo a la cancelación y durante la vigencia de la licencia de software, “EL CLIENTE” es el único responsable de exportar la información de su cuenta a través de los mecanismos que el propio software SalesUp! posee para estos fines. Pasados 60 días naturales a la fecha de vencimiento de la licencia del software, “EL CLIENTE” acepta y está de acuerdo que se proceda con la destrucción automática de la información sin responsabilidad alguna para “LA EMPRESA”, en concordancia con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.** A partir de la fecha de celebración del presente contrato, “LA EMPRESA” reconoce que la información capturada en el SOFTWARE SALESUP® es propiedad exclusiva de “EL CLIENTE”, por lo que “LA EMPRESA” se obliga a no enajenarla, arrendarla, prestarla, grabarla, negociar, revelar, publicarla, enseñarla, darla a conocer, transmitirla o de alguna otra forma divulgarla o proporcionarla a cualquier persona física o moral, nacional o extranjera, pública o privada, por cualquier medio, aún cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como estudios, reportes, propuestas u ofertas, ni en todo ni en parte, por ningún motivo a terceras personas físicas o morales, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, presentes o futuras.

“LA EMPRESA” mantendrá salvaguardas administrativas, físicas y técnicas para la protección de la seguridad, confidencialidad e integridad de la información de “EL CLIENTE” por lo cual, en caso de que este último requiera algún cambio en la cuenta respecto a cancelaciones, cambio de contraseñas, baja o alta de cuentas, etc. la solicitud la podrá realizar única y exclusivamente el usuario que tenga facultades como “Administrador General”, a través del correo electrónico que se encuentre asociado a la cuenta. En caso contrario “LA EMPRESA” de acuerdo a lo especificado en el párrafo que antecede, no está obligada a realizar ningún tipo de modificación o cambio.

**DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.** En el supuesto de que cualquier autoridad, ya sea administrativa o judicial, solicite a “LA EMPRESA” la totalidad o parte de la información confidencial correspondiente a “EL CLIENTE”, “LA EMPRESA” en la medida que lo permita la ley se encargará de notificar a “EL CLIENTE” de dicha situación con la finalidad de que ésta tome las medidas que considere pertinentes.

**LIMITACIÓN DE GARANTÍA** En la medida en la que lo permite la legislación aplicable, LA EMPRESA proporcionará a “EL CLIENTE” el SOFTWARE SALESUP® “tal cual” y “LA EMPRESA” no ofrece ninguna garantía explícita o implícita sobre el resultado que este pudiera tener en “EL CLIENTE”.

**SIN RESPONSABILIDAD DE DAÑOS Y PERJUICIOS.** En la medida en que lo permita la legislación aplicable, en ningún caso se podrá considerar a “LA EMPRESA” como responsable de cualquier daño, ya sean especiales, directos o indirectos incluidos de manera enunciativa más no limitativa: lucro cesante, interrupción de las actividades comerciales o pérdida de información) derivadas del uso o la imposibilidad del uso del SOFTWARE SALESUP® aún y cuando “LA EMPRESA” hubiese recibido aviso de la posibilidad de este tipo de daños.

**TERMINACIÓN.** Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato previo aviso por escrito, con 30 días de anticipación a la otra parte.

**JURISDICCIÓN.** Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales de la ciudad de Cancún, así como las disposiciones contenidas en el Código Civil vigente para el Estado de Quintana Roo, México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

## 1.13 ChefOnline + Administrador Objetivo.

Proveer al Usuario que sea propietario de un negocio del sector restaurantero un servicio que contiene herramientas que le permiten una eficiente administración.

El Usuario acepta que los datos proporcionados serán tratados por el Proveedor del servicio, por lo que estará sujeto a los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio web <https://www.chefonline.com.mx/#>

## Uso.

Negocios Totalplay otorgará al Usuario los accesos que le permitirán disfrutar del presente servicio por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Negocios Totalplay. El Usuario podrá solicitar la activación del servicio a través del sitio web [www.asesorvirtual.com.mx](http://www.asesorvirtual.com.mx), o bien, podrá dirigirse al área de Soporte Técnico mediante los canales de comunicación provistos en el sitio web.

La activación del servicio se realizará en un máximo de 24 horas, una vez provisto el Usuario podrá disfrutar las siguientes características:

- Permite llevar el control de las mesas, ventas de mostrador y ventas a domicilio
- Permite controlar los ingredientes, definir recetas para los platillos

- Permite llevar un inventario de productos e insumos
- Imprime directamente la comanda para la cocina
- Impresión de reportes
- Registra historial por cada cliente
- Permite personalizar el ticket de venta, colocando logotipo, encabezado y mensaje personalizado
- Brinda una herramienta que permite emitir cortes de caja

- Cuenta con aplicación móvil

## Seguridad de cuenta

Usted es el responsable de proteger la contraseña que usa en su cuenta del servicio y acepta no revelar su contraseña a ningún tercero. Usted es responsable de cualquier actividad que use su Cuenta, ya sea que haya autorizado o no dicha actividad.

## Sus responsabilidades generales

Los archivos y otro contenido de los Servicios pueden estar protegidos por derechos de propiedad intelectual de terceros. No copie, cargue, descargue ni comparta archivos a menos que tenga derecho a hacerlo. El Usuario será totalmente responsable de lo que copie, comparta, cargue, descargue o use de otro modo mientras usa los Servicios. No debe cargar spyware ni ningún otro software malicioso en los Servicios.

El Usuario, y no Negocios Totalplay, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Negocios Totalplay no será responsable de ninguna pérdida o corrupción de sus archivos, ni de los costos o gastos asociados con la copia de seguridad o restauración de ninguno de sus archivos.

Si su información de contacto u otra información relacionada con su Cuenta cambia, debe notificarlo de inmediato y mantener su información actualizada.

## Renovación.

El Usuario gozará del presente servicio siempre que mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.

Este contrato se resolverá automáticamente si usted no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, usted deberá dejar de utilizar el servicio.

En caso de rescisión o vencimiento de este Acuerdo, debe dejar de usar el servicio.

## Limitaciones.

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio provisionado por Negocios Totalplay, es únicamente proveerle el servicio de ChefOnline + Administrador; configurarlo en su dispositivo; asesorarlo sobre su funcionamiento; orientarlo sobre el uso y alcances de la herramienta; y, mostrarle los beneficios que puede obtener. De igual forma, el Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

Cualquier disputa relacionada directamente con el Proveedor, deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones.

El Usuario se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Negocios Totalplay, conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

Al usar los Servicios, usted acepta estar sujeto a estos Términos en su totalidad por el período de tiempo acordado entre las partes.

## **1.14 WhatsApp Business® Objetivo**

Proveer al Usuario asesoría sobre el cómo usar y personalizar la herramienta de mensajería instantánea llamada WhatsApp Business® diseñada para empresas y pequeños negocios. Con esta aplicación el Usuario, como titular de su negocio podrá interactuar con sus clientes de forma sencilla y rápida. Además, podrá ofrecerles soporte mediante herramientas que permiten automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes.

El Usuario acepta que los datos proporcionados serán tratados por WhatsApp LLC como responsable y propietario de la aplicación, de igual forma, el Usuario se adhiere a la Política de WhatsApp Business, visible en la URL <https://www.whatsapp.com/legal/business-policy>

Limitaciones.

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio proporcionado por Negocios Totalplay es únicamente asesoría sobre el uso de la aplicación WhatsApp Business; orientarlo sobre el uso y alcances de la herramienta; y, mostrarle los beneficios que puede obtener con esta. De igual forma, el Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

Cualquier disputa relacionada directamente con WhatsApp LLC deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones establecidos por WhatsApp LLC.

Negocios Totalplay no garantiza la obtención de resultados prósperos con el uso de la aplicación.

El Usuario se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Negocios Totalplay, conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplearla información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

El usuario se obliga a recabar el consentimiento para el tratamiento de datos personales de sus clientes en caso de que desee contactarlos a través de esta aplicación.

## **1.15 Microsoft 365 Empresa Estándar**

**Introducción**

Las partes aceptan que los presentes Términos de los Servicios Online rigen el uso que el Cliente hace de los Servicios Online y que el DPA (se define a continuación) establece sus obligaciones con respecto al procesamiento y la seguridad de los Datos del Cliente y los Datos Personales por parte de los Servicios Online. Las partes también aceptan que, salvo que exista un contrato de Servicios Profesionales independiente, los presentes Términos de los Servicios Online rigen la prestación de Servicios Profesionales, incluidos, entre otros, los términos del Anexo 1 y los términos del DPA con relación al procesamiento y la seguridad de los Datos de Servicios Profesionales y Datos Personales relacionados con dicha prestación. El uso que el Cliente realice de Productos que no son de Microsoft (concepto que se define más abajo) se regirá por otros términos independientes, los que incluyen términos de privacidad y seguridad diferentes. En caso de que se produjera cualquier conflicto o inconsistencia entre el DPA y cualquiera de los términos del contrato de licencias por volumen del Cliente (incluidos los Términos de los Productos o los Términos de los Servicios Online), prevalecerá el DPA.

## **Contratos de Nivel de Servicio**

La mayor parte de los Servicios Online ofrecen un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA, Service Level Agreement). Para obtener más información relacionada con los SLA de los Servicios Online, consulte <http://microsoft.com/licensing/contracts>.

## **Términos y Actualizaciones Aplicables de los Servicios Online**

Cuando el Cliente renueve o adquiera una nueva suscripción a un Servicio Online, se aplicarán los Términos de los Servicios Online que estén vigentes en ese momento, los cuales no cambiarán durante la mencionada suscripción del Cliente a dicho Servicio Online. Cuando Microsoft introduzca nuevas funciones, complementos o software relacionado (es decir, "nuevas" en el sentido de que no estaban incluidas anteriormente en la suscripción), Microsoft puede proporcionar términos —o realizar actualizaciones de los Términos de los Servicios Online— que se apliquen al uso que el Cliente efectúe de esas nuevas funciones, complementos o software relacionado.

## **Notificaciones electrónicas**

Microsoft puede proporcionar al Cliente informaciones y notificaciones sobre los Servicios Online de forma electrónica, incluyendo por correo electrónico, a través del portal correspondiente al Servicio Online o a través de un sitio web que Microsoft identifique. Una notificación se considerará entregada en la fecha en que Microsoft la ponga a disposición.

## **Versiones Anteriores**

Los Términos de los Servicios Online establecen términos aplicables a los Servicios Online disponibles actualmente. Para obtener información sobre las versiones anteriores de los Términos de los Servicios Online, el Cliente puede consultar <http://go.microsoft.com/?linkid=9840733> o ponerse en contacto con su revendedor o Gestor de Cuentas de Microsoft.

## **Servicios Online Principales**

Los siguientes servicios, cada uno como un servicio independiente o incluidos en un conjunto de aplicaciones o plan de Office 365: Administrador de Cumplimiento, Caja de Seguridad del Cliente, Archivado de Exchange Online, Exchange Online Protection, Exchange Online, Microsoft Bookings, Microsoft Forms, Microsoft MyAnalytics, Microsoft Planner, Microsoft StaffHub, Microsoft Stream, Microsoft Teams (incluye Reservas, Listas y Turnos), Microsoft To-Do, Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365, Office 365 Video, Office para la Web, OneDrive para la Empresa, Project (excepto Plan de Desarrollo y Project para la Web), SharePoint Online, Skype Empresarial Online, Sway, Whiteboard, Yammer Enterprise y, para Kaizala Pro, grupos organizativos del Cliente administrados a través del portal de administración y chats entre dos miembros de la organización del Cliente. Los Servicios de Office 365 no incluyen Aplicaciones de Microsoft 365 para la empresa, ninguna parte de los Servicios de RTC que operan fuera del control de Microsoft, ningún software de cliente ni otro servicio de marca independiente disponible con un plan o conjunto de aplicaciones de marca Office 365, tales como Bing o un servicio catalogado "para Office 365".

## **Servicios de Office 365**

### **Notificaciones**

Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el Anexo 1. Los servicios de incorporación, migración o implementación que preste el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el Anexo 1.

## **Características Básicas de los Servicios de Office 365**

Durante el periodo de vigencia de la suscripción del Cliente, los Servicios de Office 365 se ajustarán sustancialmente a la descripción de Características Básicas proporcionada (si la hubiera) en las secciones específicas del servicio de Office 365, sujeto a las restricciones del Producto o a factores externos (como el destinatario, el índice de mensajes, el tamaño del mensaje y los límites de tamaño del buzón; las políticas de retención de datos impuestas por el Cliente; los límites de búsqueda; los límites de almacenamiento, las configuraciones de Cliente o usuario final; y el cumplimiento de los límites de capacidad). Microsoft puede eliminar de forma permanente una funcionalidad específica a continuación solo si se proporciona al Cliente una funcionalidad alternativa razonable.

### **Portal de administración**

El Cliente podrá agregar y eliminar usuarios finales y dominios, administrar las licencias y crear grupos a través del Portal de Microsoft Online Services o su sitio sucesor.

### **Servicio de Cifrado con Clave de Cliente**

El Cliente asume todos los riesgos respecto de la eliminación de datos, la inaccesibilidad y los cortes de servicio que se originen debido a la indisponibilidad de una clave de cifrado causada por el Cliente.

## **Cortana**

En ciertos casos, es posible que el servicio de core platform de Cortana dentro de los Servicios de Office 365 permita a los usuarios conectarse a los servicios de Microsoft fuera de los Servicios de Office 365; si el Cliente lo permite, los usuarios pueden utilizar los servicios conectados sujetos a términos de uso distintos de los que estipulan los presentes Términos de los Servicios Online para el uso de esos servicios y con respecto a los cuales Microsoft es poseedor de la información, como se identifica en la documentación del producto.

## **Expertos en amenazas de Microsoft**

Los servicios que se presten al Cliente a través de la función Expertos a petición de Expertos en amenazas de Microsoft están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el Anexo 1.

## **Funciones de cumplimiento de punto final**

Insider Risk Management y Microsoft Information Protection (los “Servicios de cumplimiento”) que incluye funciones de punto final que integran Datos del Cliente de Protección contra Amenazas Avanzada de Microsoft Defender (MDATP). Si el Cliente no cuenta con una suscripción activa de MDATP, se proporcionará automáticamente una instancia para el fin limitado de habilitar las funciones de punto final de los Servicios de cumplimiento. Únicamente los términos de las disposiciones DPA aplicables a MDATP son de aplicación a los Datos del Cliente recogidos para proporcionar estas funciones de punto final.

## **Yammer**

Para los Servicios de Office 365 que incluyen Yammer, los Usuarios Externos que acceden a Yammer mediante la funcionalidad de red externa no necesitan SL de Usuario.

## **Servicios de audio**

Audioconferencia  
Plan de Llamadas

Teléfono de Área Común  
Créditos de Comunicación  
Sala de reuniones

Sistema Telefónico

## **Anexo 1: Notificaciones**

### **Servicios Online que se excluyen del DPA**

Los términos del DPA no se aplican a: Plataforma de Administración de Activos Móviles de Mapas de Bing, Transacciones y Usuarios de Mapas de Bing, Servicios de Bing Search, Cognitive Services en contenedores instalados en hardware dedicado del Cliente, GitHub Offerings, LinkedIn Sales Navigator, Azure Stack Hub, Conexión de datos de Microsoft Graph para los ISV, Microsoft Genomics y Prueba de Visual Studio App Center. Cada uno de estos Servicios Online se rige por los términos de privacidad y seguridad de los Términos específicos de los Servicios Online aplicables.

### **Exclusiones geográficas de los términos de los DPA**

Para los servicios online de Dynamics 365 y Power Platform, los términos específicos de los DPA como se indica en el Apéndice A que establece que “Microsoft almacena copias de los Datos del Cliente y los procedimientos de recuperación de datos en un lugar distinto de donde esté ubicado el equipo informático principal que procesa los Datos del Cliente.” no se aplican en las siguientes áreas geográficas: Emiratos Árabes Unidos y Sudáfrica.

### **Características Básicas de los Servicios de Office 365**

Skype Empresarial Online Plan 2 o sus servicios sucesores tendrán las siguientes capacidades de Características Principales:

#### **Mensajería Instantánea**

Un usuario final podrá transmitir un mensaje de texto a otro usuario final en tiempo real sobre una red de Protocolo de Internet.

#### **Presencia**

Un usuario final podrá establecer y mostrar la disponibilidad del usuario final y ver la disponibilidad de otro usuario final.

#### **Reuniones Online**

Con la funcionalidad de conferencia de audio y vídeo, un usuario final podrá llevar a cabo una reunión a través de Internet con otros usuarios finales.

#### **Notificaciones**

Se aplican las Notificaciones de los Estándares H.264, MPEG-4 AVC y/o VC-1 que se encuentran en el Anexo 1.

#### **Usuario y Usuarios Externos no autenticados por Skype Empresarial Online**

No se requieren las SL de usuario para usuarios y Usuarios Externos no autenticados por el servicio de Skype Empresarial Online.

#### **Dispositivo de Comunicación de Área Común**

Un Dispositivo de Comunicación de Área Común (“DCAC”) es un dispositivo compartido por varios usuarios que no inician sesión en el dispositivo con sus credenciales de Office 365, y el cual admite llamadas, reuniones o

conferencias de voz, voz sobre IP y vídeo. Las ofertas de Teléfono de Área Común y Sala de reuniones de Microsoft son SL de dispositivo que solo pueden asignarse a un DCAC. Cualquier cantidad de usuarios puede acceder y utilizar cada Dispositivo con Licencia de DCAC.

### **Plan de Llamadas y Servicios de Audioconferencia (Servicios de Llamadas/Conferencia)**

Los servicios de Llamadas y Conferencia son proporcionados por la Filial de Microsoft u otro proveedor de servicios autorizado para administrarlos. Los precios de los servicios de Llamadas y Conferencia pueden incluir impuestos y honorarios aplicables. Los términos de los servicios de Llamadas y Conferencia pueden variar entre un país y otro. Todos los impuestos, tarifas y términos de uso específicos de un país se divulgan en los términos de uso disponibles en el sitio de Licencias por Volumen en <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=690247>.

Exceder las limitaciones de uso del plan de suscripción del servicio de Llamadas y Conferencia aplicable según se describe en los términos de uso, puede tener como resultado la suspensión de los servicios. Microsoft proporcionará una notificación razonable antes de suspender los servicios de Llamada o Conferencias y el cliente podrá realizar llamadas de emergencia durante cualquier periodo de suspensión.

## Información importante acerca de los servicios de emergencia

El Cliente debe notificar a cada usuario de un Plan de Llamadas que los servicios de emergencia no funcionan igual que los servicios telefónicos tradicionales por lo siguiente: (i) Es posible que Office 365 no conozca la ubicación real de una persona que llame a los servicios de emergencia, lo que podría tener como resultado que la llamada se derive al centro de llamadas de los servicios de emergencia equivocado y/o que los servicios de emergencia se envíen a una ubicación incorrecta; (ii) si el dispositivo del usuario no tiene batería, hay cortes de electricidad o, por cualquier motivo, no puede acceder de otra manera a Internet, el usuario no podrá realizar una llamada a los servicios de emergencia a través del servicio de Plan de Llamadas; y (iii) aunque los servicios del Plan de Llamadas se pueden utilizar en cualquier lugar del mundo donde haya una conexión a Internet disponible, los usuarios no deberían llamar a los servicios de emergencia desde una ubicación que se encuentre fuera de su país porque probablemente la llamada no se derivará al centro de llamadas correspondiente a esa ubicación.

## TÉRMINOS DE LICENCIA PARA EL USUARIO FINAL

**SI VIVE (O SI ES UNA EMPRESA QUE TIENE SU DOMICILIO COMERCIAL PRINCIPAL) EN ESTADOS UNIDOS, LEA LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE VINCULANTE Y LA RENUNCIA A ACCIÓN COLECTIVA QUE APARECEN EN LA SECCIÓN 8. AFECTA LA MANERA EN QUE SE RESUELVEN LOS CONFLICTOS CON EL LICENCIANTE O MICROSOFT.**

**Gracias por elegir una aplicación de software que incluye Microsoft Office.**

Este es un contrato de licencia entre usted y el licenciante de la aplicación o del conjunto de aplicaciones de software con las que adquirió el software de Microsoft (“Licenciante”).

En el presente contrato se describen sus derechos y las condiciones con las que puede utilizar el software Microsoft Office. Debe revisar el contrato completo, incluido cualquier término de licencia complementario que acompañe al software y cualquier término vinculado, debido a que todos los términos son importantes y cualquier término vinculado, debido a que todos los términos son importantes y juntos crean este contrato que se le aplica a usted. Si desea revisar los términos vinculados, pegue el vínculo correspondiente en la ventana de su navegador.

**Al aceptar el presente contrato o utilizar el software, acepta la totalidad de los presentes términos y da su consentimiento para que se transmita determinada información durante el proceso de activación y el uso del software de acuerdo con la Declaración de Privacidad de Microsoft descrita en la Sección 4. Si no acepta o no cumple con estos términos, no podrá utilizar el software ni sus características.** Póngase en contacto con el lugar en el que adquirió la licencia de software para conocer la política de devolución aplicable y devolver el software con el fin de obtener el correspondiente reembolso o abono de acuerdo con dicha política.

14.1

**14.2 1. INTRODUCCIÓN.**

**14.3 a. Aplicación.** Este contrato se aplica al software Microsoft Office, a los soportes físicos en los que recibió el software (si los hubiera), las fuentes, los iconos, las imágenes o los archivos de sonido incluidos en el software y también a cualquier actualización, complemento o servicio de Microsoft para el software, salvo que estos posean otros términos.

**14.4 b. Términos adicionales.** Podrían aplicarse otros términos de Microsoft y de terceros al uso que usted haga de determinadas características, servicios o aplicaciones. Asegúrese de leerlos detenidamente.

**14.5** (i) Algunas características del software proporcionan un punto de acceso a servicios online o se basan en estos, y el uso de tales servicios viene regido en ocasiones por otros términos y otras políticas de privacidad independientes, como por ejemplo el Contrato de Servicios de Microsoft, que puede consultarse en (aka.ms/msa). Puede ver estos términos y las políticas mediante consulta de los términos de uso de servicios correspondientes. Es posible que los servicios no estén disponibles en todas las regiones.

**14.6** (ii) El software puede incluir programas de terceros que Microsoft, no el tercero, le

licencia bajo este contrato. Las notificaciones para el programa de terceros, si las hubiera, se incluyen solo con fines informativos.

14.7 (iii) Mientras el software se esté ejecutando, puede utilizar sus fuentes para mostrar e imprimir contenido. Puede descargar temporalmente las fuentes a una impresora u otro dispositivo de salida para imprimir contenido, y puede incrustar las fuentes en el contenido solo de acuerdo con las restricciones de incrustación de fuentes.

## 2. DERECHOS DE INSTALACIÓN Y USO

14.8 **a. Licencia.** El software se licencia, no se vende. En virtud del presente contrato, le concedemos el derecho de instalar y ejecutar una instancia del software en un dispositivo (el dispositivo licenciado) para su uso por parte de una persona a la vez, pero solo si cumple todos los términos de este contrato. Consulte a continuación las Secciones 11-13 para conocer las licencias y condiciones específicas de las versiones de derechos limitados, determinadas regiones geográficas y ediciones especiales del software. La actualización a partir de software que no es auténtico con software de Microsoft o fuentes autorizadas no convierte en auténtica su versión original de la versión actualizada, por lo que en tal caso no puede contar con licencia para el uso de dicho software.

14.9 **b. Dispositivo.** En este contrato, “dispositivo” es un sistema de hardware (físico o virtual) con un dispositivo de almacenamiento interno capaz de ejecutar el software. Una partición o división de hardware se considera un dispositivo.

14.10 **c. Restricciones.** El licenciatario y Microsoft se reservan todos los derechos (como derechos en virtud de determinadas leyes de propiedad intelectual e industrial) no concedidas expresamente en el presente contrato. Esta licencia, por ejemplo, no le entrega ningún derecho, y no puede:

14.11 (i) utilizar o virtualizar características del software por separado;

14.12 (ii) publicar, copiar, alquilar, arrendar o dar en préstamo el software;

14.13 (iii) transmitir el software (salvo que se permita en este contrato);

14.14 (iv) eludir las limitaciones o restricciones técnicas del software;

14.15 (v) utilizar el software como software de servidor para fines comerciales de hosting, poner el software a disposición de diversos usuarios para su uso simultáneo a través de una red, instalar el software en un servidor y permitir a los usuarios que accedan a él de manera remota o instalar el software en un dispositivo solo para uso por parte de usuarios remotos;

14.16 (vi) hacer ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el software o intentar realizar tales acciones, salvo que las leyes del lugar en el que viva (o, si es una empresa, donde se ubique su domicilio comercial principal) así lo permitan a pesar de que no lo permita el presente contrato. En ese caso, puede hacer solo lo que las leyes le permiten; o

14.17 (vii) al utilizar características basadas en Internet, no podrá utilizar las características de ninguna manera que pudiera interferir con el uso que cualquier otra persona haga de las estas, ni tratar de obtener acceso ni utilizar ningún servicio, dato, cuenta o red, de forma no autorizada.

### d. Situaciones de uso múltiple.

(i) **Múltiples versiones.** Si, al adquirir el software, recibió múltiples versiones (por ejemplo, versiones de 32 y 64 bits), podrá instalar y activar únicamente una de las versiones a la vez.

(ii) **Conexiones múltiples o agrupadas.** Usted no puede utilizar hardware o software para conexiones multiplexadas o agrupadas, o de otro modo permitir que los usuarios o equipos o dispositivos múltiples accedan o utilicen el software de forma indirecta a través del equipo licenciado.

(iii) **Uso en un entorno virtualizado.** Esta licencia lo autoriza a instalar solo una instancia del software para su uso en un dispositivo, ya sea que ese dispositivo es físico o virtual. Si desea utilizar el software en más de un dispositivo virtual, debe obtener una licencia separada para cada instancia.

(iv) **Acceso remoto.** Usted podrá acceder y utilizar el software instalado en el dispositivo licenciado desde otro dispositivo por medio de tecnologías de acceso remoto, siempre y cuando el software instalado en el dispositivo licenciado no esté siendo utilizado por otro usuario al mismo tiempo. Otros usuarios, en diferentes ocasiones, pueden acceder al dispositivo licenciado desde otro dispositivo por medio de tecnologías de acceso remoto, pero únicamente en el caso de dispositivos licenciados de forma separada para ejecutar la misma edición del software o una superior.

(v) **Asistencia remota.** Puede utilizar tecnologías de asistencia remota para compartir una sesión activa sin que ello suponga la obtención de ninguna licencia adicional para el software. La asistencia remota permite a un usuario conectarse directamente al dispositivo de otro usuario, por lo general para corregir problemas.

**e. Copia de seguridad.** Puede descargar una copia de seguridad del software desde (office.com/backup) y puede utilizar esa copia de seguridad para transmitir el software como se describe a continuación. El derecho a una copia de seguridad no se aplica al software de Home Use Program (consulte la Sección 13).

**3. TRANSMISIÓN A TERCEROS.** Las disposiciones de la presente sección no se aplicarán si adquirió el software en la Comunidad Económica Europea y solo lo transmite a una persona o entidad dentro de la Comunidad Económica Europea, en cuyo caso cualquier transmisión del software, como parte de una transmisión de la aplicación o del conjunto de aplicaciones integradas de software de llave en mano (“Solución Unificada”) entregadas a usted por o en nombre del licenciante exclusivamente como parte de la Solución Unificada, así como el derecho de usarla, deben cumplir con la legislación aplicable.

a. Usted puede transmitir el software a otro dispositivo de su propiedad, pero no más de una vez cada noventa (90) días (salvo debido a un error del hardware, en cuyo caso podrá transmitirlo antes). Si transmite el software a otro dispositivo, ese otro dispositivo pasará a ser el “dispositivo licenciado”. También podrá transmitir el software a un dispositivo de propiedad de otra persona si (i) usted es el primer usuario licenciado del software y (ii) el nuevo usuario acepta los términos de este contrato, y (iii) la transmisión del software y la licencia es parte de Solución Unificada entregada por o en nombre del licenciante únicamente como parte de la Solución Unificada. El primer usuario no puede conservar ninguna copia del software. Antes de que se haga cualquier transmisión permitida, el usuario final debe aceptar que este contrato se aplique a la transmisión y al uso del software. Si el software es una actualización, cualquier transmisión también debe incluir todas las versiones anteriores del software. Para hacer que la transmisión, debe transmitir el medio original, el Certificado de Autenticidad, si corresponde, la clave del producto y el comprobante de compra directamente a esa otra persona, sin conservar ninguna copia del software. Cada vez que transmita el software a un dispositivo nuevo, debe eliminarlo del dispositivo anterior. No puede transmitir el software para compartir licencias entre dispositivos.

**4. PRIVACIDAD; CONSENTIMIENTO PARA EL USO DE DATOS.** Su privacidad es importante para nosotros. Algunas de las características del software envían o reciben información durante su uso. Muchas de estas funciones se pueden habilitar o deshabilitar en la interfaz de usuario o usted puede elegir no utilizarlas. Al aceptar el presente contrato y utilizar el software, acepta que Microsoft pueda recopilar, utilizar y revelar la información descrita en la Declaración de Privacidad de Microsoft, que podrá consultar en ([aka.ms/privacy](https://aka.ms/privacy)), así como la que se haya podido describir en la interfaz de usuario relacionada con las características del software.

**5. SOFTWARE AUTORIZADO Y ACTIVACIÓN.** Usted está autorizado a utilizar este software solo si cuenta con la licencia adecuada y el software se ha activado correctamente mediante una clave de producto original u otro método autorizado. Cuando se conecte a Internet mientras hace uso del software, este se comunicará automáticamente con Microsoft o su filial para confirmar que el software sea original y que la licencia esté asociada con el dispositivo licenciado. Según cuál sea su ubicación geográfica, también puede activar el software manualmente por teléfono o a través de Internet. En cualquier caso se producirá la transmisión de determinada información, por lo que es posible que deba abonar algún cargo por los servicios de Internet, teléfono y SMS. Durante el proceso de activación (o reactivación ocasionada por los cambios realizados en los componentes de su dispositivo), el software podría determinar que la instancia instalada del software es una falsificación, no cuenta con la licencia adecuada o incluye cambios no autorizados. Si se produce un error durante el proceso de activación, el software intentará repararse reemplazando cualquier software de Microsoft que haya quedado modificado por el software original de Microsoft. Si activó el software por Internet, es posible que deba volver a conectarse periódicamente a Internet mientras utiliza el software para confirmar la licencia asociada con el dispositivo licenciado; y si no se vuelve a conectar, el software puede funcionar con una funcionalidad reducida. Es posible que también reciba recordatorios para obtener una licencia adecuada para el software. No tiene permitido omitir ni burlar la activación. Ciertas actualizaciones, soporte y otros servicios podrían ofrecerse únicamente a usuarios de software original de Microsoft.

**6. ACTUALIZACIONES.** El software comprueba periódicamente la presencia de actualizaciones para el software, y las descarga e instala automáticamente. Solo podrá obtener actualizaciones de Microsoft o de fuentes autorizadas y, al aceptar el presente contrato, acepta recibir estas actualizaciones automáticas sin otro tipo de notificación.

**7. RESTRICCIONES GEOGRÁFICAS Y EN MATERIA DE EXPORTACIÓN.** Si el software tiene su uso restringido a una región geográfica determinada, podrá activar el software solamente en esa región. También debe cumplir con

todas las leyes y reglamentos locales e internacionales de exportación que se apliquen al software, incluidas

restricciones de destino, usuarios finales y uso final. Para obtener más información acerca de las restricciones en materia de exportaciones, visite ([aka.ms/exporting](http://aka.ms/exporting)).

- **8. ARBITRAJE VINCULANTE Y RENUNCIA A ACCIÓN COLECTIVA.** Esta sección solo es de aplicación si vive en (o, si es una empresa, su domicilio comercial principal se encuentra en) los Estados Unidos (no se aplica a residentes de fuera de los Estados Unidos ni a empresas cuyo domicilio comercial principal se encuentre fuera de este país). **a. Ámbito de conflictos: total a excepción de propiedad intelectual.** El término “conflicto”



En caso de conflicto, usted y el licenciante aceptan intentar resolverlo de manera informal en un plazo de sesenta (60) días. Si no es posible llegar a una resolución informal, usted y el licenciante acuerdan **un arbitraje individual vinculante ante la American Arbitration Association (“AAA”) en virtud de la Ley Federal de Arbitraje (“FAA”), y renuncian a litigar en un tribunal ante un juez o un jurado.** En su lugar, un árbitro neutral tomará una decisión, la cual será definitiva a excepción de un derecho limitado de apelar en virtud de la FAA. **No se permiten las demandas colectivas, los arbitrajes colectivos, las acciones generales con abogado privado ni ningún otro proceso judicial en que alguien actúe en una capacidad representativa. Tampoco se permite la combinación de procesos judiciales individuales sin el consentimiento de todas las partes.**

- a a. Ámbito de conflictos: total a excepción de propiedad intelectual.** El término “conflicto” abarca la máxima extensión posible. Incluye cualquier reclamación o controversia entre usted y el licenciante, o entre usted y Microsoft, en relación con el software, su precio, publicidad, marketing, comunicaciones, su transacción de adquisición, facturación o el presente contrato, al amparo de cualquier fundamento jurídico, incluidos cualquier contrato, garantía, responsabilidad extracontractual, estatuto o reglamento, **a excepción de los conflictos relacionados con la aplicación o la validez de los derechos sobre la propiedad intelectual e industrial suyos, de su licenciante, de Microsoft o de los licenciados de Microsoft.**
- a b. Envíe primero por correo postal una Notificación de Conflicto.** Si tiene un conflicto con el licenciante, envíe una Notificación de Conflicto por correo postal de los Estados Unidos al licenciante, ATTN: LEGAL DEPARTMENT. Después de sesenta (60) días, usted o nosotros podremos iniciar un proceso de arbitraje en el caso de que no se haya resuelto el conflicto.
- b c. Opción de tribunal para casos menores.** En lugar de enviar por correo una Notificación de Conflicto, y en el caso de que cumpla los requisitos del tribunal, podrá litigar en el tribunal para casos menores de su país de residencia (o, si es una empresa, el domicilio comercial principal) o del domicilio comercial principal del licenciante.
- C d. Procedimiento de arbitraje.** La AAA llevará a cabo cualquier proceso de arbitraje en virtud de las Reglas de Arbitraje Comercial (o si es una persona física y utiliza el software para uso personal o doméstico, o si el valor del conflicto es de 75.000 USD o menos, independientemente de si es o no una persona física y del modo en que utilice el software, las Reglas de Arbitraje del Consumidor). Para obtener más información, visite ([aka.ms/adr](http://aka.ms/adr)) o llame al 1-800-778-7879. Para iniciar el arbitraje, envíe el formulario que se encuentra disponible en ([aka.ms/arbitration](http://aka.ms/arbitration)) a la AAA y envíe una copia por correo al licenciante. En todo conflicto que involucre 25.000 USD o menos, cualquier audiencia será telefónica a menos que el árbitro encuentre un motivo razonable para realizar una audiencia en persona. Cualquier audiencia en persona se celebrará en su país de residencia (o, si es una empresa, en el domicilio comercial principal) o en el domicilio comercial principal del licenciante. El árbitro puede adjudicar los mismos daños y perjuicios a usted tal como lo haría un tribunal. El árbitro puede adjudicar una medida cautelar o declaratoria solo a usted de forma individual para satisfacer su reclamación individual. En virtud de las

normas de la AAA, el árbitro rige en su propia jurisdicción, incluida la arbitrabilidad de cualquier reclamación. Sin embargo, los tribunales tienen autoridad exclusiva para aplicar la prohibición de un arbitraje colectivo o representativo.

**e. Honorarios y pagos de arbitraje.**

(i) **Conflictos que impliquen 75.000 USD o menos.** El licenciante reembolsará oportunamente sus honorarios de presentación y el pago de honorarios y los gastos del árbitro de la AAA. Si no acepta el último acuerdo transaccional escrito del licenciante realizado ante el árbitro designado, su conflicto lo decidirá un árbitro (lo que se denomina un “fallo”), y el árbitro le concede más que esta última oferta escrita, el licenciante: (1) pagar la cantidad superior entre la adjudicación o 1.000 USD; (2) pagar los honorarios razonables de su abogado, si los hubiera; y (3) reembolsar cualquier gasto (incluidos los honorarios y costos de testigos expertos) que acumule razonablemente su abogado por investigar, preparar y presentar su reclamación en arbitraje.

(ii) **Conflictos que impliquen más de 75.000 USD.** Las normas de la AAA rigen el pago de los costos judiciales y los honorarios y gastos del árbitro y la AAA.

**f. Presentación obligatoria en el plazo de un año.** Usted y el licenciante deberán presentar ante el tribunal para casos menores o el arbitraje cualquier reclamación o conflicto (a excepción de los conflictos relacionados con la propiedad intelectual e industrial; consulte la Sección 8.a) en el plazo de un año a partir del momento en el que se pudo presentar por primera vez. De lo contrario, estos quedarán anulados permanentemente.

**g. Conservación.** Si se determina que alguna parte de la Sección 8 (Arbitraje Vinculante y Renuncia a Acción Colectiva) es ilegal o inaplicable, el resto permanecerá vigente (con una adjudicación de arbitraje emitida antes de que comience cualquier procedimiento judicial), excepto si se determina la ilegalidad parcial o la inaplicabilidad permitiría un arbitraje representativo o de toda la clase, la Sección 8 no será exigible en su totalidad.

a **h. Conflicto con las reglas de la AAA.** Este contrato rige en el caso de que se contradiga con las Reglas de Arbitraje Comercial o las Reglas de Arbitraje del Consumidor de la AAA.

b **i. Microsoft como tercero beneficiario.** Microsoft no es parte en este contrato, pero es un tercero beneficiario del contrato con el licenciante para resolver los conflictos a través de negociaciones informales y de arbitraje.

c

d **9. LEGISLACIÓN APLICABLE.** Las leyes del estado o país en el que vive (o, si es una empresa, en el que se encuentra el domicilio comercial principal) rigen todas las reclamaciones y los conflictos que tienen relación con el software, su precio o el presente contrato, incluidas las reclamaciones por incumplimiento de contrato y las reclamaciones en virtud de las leyes de protección al consumidor, leyes de competencia desleal, leyes de garantía implícita, por enriquecimiento ilícito y por responsabilidad extracontractual, independientemente de los principios de conflictos legales, salvo que la FAA regule todas las disposiciones relacionadas con el arbitraje.

e

f **10. REDES, DATOS Y USO DE INTERNET.** Algunas características del software y de los servicios a los que se accede a través de este podrían requerir el acceso a Internet por parte del dispositivo. Su acceso y uso (incluidos los cargos) podrían estar sujetos a los términos del contrato que mantiene con su proveedor móvil o de Internet. Determinadas características del software le pueden ayudar a acceder a Internet de manera más eficaz, si bien los cálculos de uso del software podrían diferir de las métricas de su proveedor de servicios. Usted es responsable en todo momento de (i) la comprensión y el cumplimiento de los términos de sus propios planes y contratos, y de (ii) cualquier conflicto derivado del uso o acceso a redes, incluidas redes públicas o abiertas. Puede utilizar el software para conectarse a redes y compartir la información de acceso relativa a dichas redes, pero solo si cuenta con el permiso correspondiente.

g

b.

c. **11. VERSIONES CON DERECHOS LIMITADOS.** Si la versión del software que adquirió está marcada o prevista de alguna otra forma para un uso específico o limitado, solo podrá utilizarlo del modo especificado. No podrá utilizar las siguientes versiones del software para actividades comerciales, sin fines de lucro o que generen ingresos.

a **a. Académico o University.** Para uso académico, debe ser un estudiante, un profesor o personal de un centro educativo en el momento de adquirir el producto.

b **b. Home and Student.**

C **c. Military Appreciation.** Debe ser un “Usuario Militar Cualificado” para licenciar software marcado como edición “Military Appreciation”. Para ser un Usuario Militar Cualificado, en los Estados Unidos de América, debe ser cliente autorizado de los Intercambios de Servicios Armados de acuerdo con los estatutos y reglamentos Federales de los EE. UU. que sean de aplicación.

d **d. Fuerzas Canadienses.** Debe ser “Cliente Autorizado de CANEX” para poder licenciar software con la marca de la edición “Canadian Forces”. Los Clientes Autorizados de CANEX son:

- Miembros de las Fuerzas Armadas (CAF) (Efectivos y Fuerza de Reserva) y sus familias;
- Veteranos (antiguos miembros de las CAF) y sus familias, incluidas las familias de difuntos;
- Miembros de ejércitos extranjeros que sirvan actualmente junto con las CAF y sus familias;
- Personal Actualmente en Servicio de Fondos No Públicos, Fuerzas Canadienses (NPF, CF);
- Personal actualmente en servicio de Centros de Recursos para Familias de Militares (MFRCs);
- Funcionarios Actualmente en Servicio del Departamento de Defensa Nacional (DND) y sus familias;
- 1 Miembros Actualmente en Servicio y Antiguos de la Policía Real Montada del Canadá (RCMP) y sus familias;
- 2 Personal Actualmente en Servicio del Departamento de Investigación y Desarrollo de Defensa de Canadá (DRDC) y sus familias;
- 3 Personal Actualmente en Servicio del Departamento de Construcción de Defensa de Canadá (DCC) y sus familias;
- 4 Coroneles Honorarios o Capitanes (N), Tenientes Coroneles o Comandantes y sus familias;
- 5 Familiares del Personal de NPF, CF; o
- 6 Familiares de los MFRC.

**12. DERECHOS DE CONSUMIDOR; VARIANTES REGIONALES.** En el presente contrato se describen determinados derechos legales. Usted puede tener otros derechos, incluidos derechos del consumidor, conforme a las leyes de su estado o país. Asimismo, pueden asistirle determinados derechos con respecto a la parte de la que adquirió el software. Este contrato no cambia sus otros derechos si las leyes de su estado o país no permiten que así lo haga. Por ejemplo, si adquirió el software en una de las siguientes regiones, o si se aplica obligatoriamente la legislación de un país, serán de aplicación también las siguientes disposiciones:

**a. Australia.** Esta garantía se otorga de manera adicional a otros derechos y recursos que pueda tener, incluidos sus derechos y recursos de acuerdo con las garantías legales de acuerdo con las garantías del consumidor de la ley australiana del consumidor. Nada en este contrato limita o cambia esos derechos y recursos.

Para obtener más información sobre sus derechos en virtud de la ley australiana del consumidor, consulte el documento en ([aka.ms/acl](http://aka.ms/acl)).

En esta sección, “bienes” se refiere al software para el cual Microsoft proporciona la garantía expresa. Nuestros productos se entregan con garantías que no se pueden excluir en virtud de la legislación australiana de protección al consumidor. Tiene derecho a la sustitución o reembolso por error importante y compensación por cualquier otra pérdida o daño razonablemente previsible. También tiene derecho a la reparación o sustitución de los bienes si los bienes no son de calidad aceptable y el error no asciende a un error importante.

**b. Canadá.** Si desactiva el acceso a Internet podría dejar de recibir actualizaciones para su dispositivo. Cuando vuelva a conectarse a Internet, el software reanudará la comprobación e instalación de actualizaciones.

**c. Unión Europea.** La restricción para uso académico descrita en la sección anterior titulada “Limited Rights Versions, Academic or University” podría no serle de aplicación. Sus derechos de uso se regirán por la legislación local, que estará sujeta a cambios.

’ **d. Alemania y Austria.**

’ (i) **Garantía.** El software debidamente licenciado funcionará sustancialmente como se describe en cualquier material de Microsoft que acompaña al software. No obstante, ni el licenciante ni Microsoft otorgan garantía contractual alguna en relación con el software licenciado.

’ (ii) **Limitación de Responsabilidad.** En caso de conducta intencionada, negligencia grave, reclamaciones basadas en la Ley de Responsabilidad por Productos, así como de muerte o lesiones personales o físicas, el licenciante o Microsoft se regirán por la legislación aplicable.

De acuerdo con la oración anterior, el licenciante o Microsoft solo serán responsables por negligencia leve si el licenciante o Microsoft incumplen con aquellas obligaciones contractuales materiales cuyo cumplimiento permite la debida ejecución de este contrato, y cuya infracción haría peligrar el propósito del presente contrato y la confianza de una de las partes en su cumplimiento (denominadas “obligaciones cardinales”). En cualquier otro caso de negligencia leve, ni el licenciante ni Microsoft serán responsables por negligencia leve.

a **e. Japón.** Si usted vive en Japón o adquirió el software mientras vivía en Japón, dispone de los siguientes derechos siempre que cumpla todos los términos del presente contrato: puede instalar y utilizar también una segunda copia del software en un segundo dispositivo licenciado para su uso en calidad de usuario licenciado del primer dispositivo licenciado. Las restricciones de uso no comercial establecidas en la Sección 12 no se aplican al uso que usted haga del software si vive en Japón o adquirió el software mientras vivía en Japón.

b

**13. HOME USE PROGRAM.** Usted debe ser un “Usuario de Home Use Program” para utilizar el software designado como “Home Use Program”. Para ser un Usuario de Home Use Program, debe ser:

C a. un empleado de una organización que tenga un contrato de licencias por volumen de Microsoft con Software Assurance activo o que anteriormente tenía Software Assurance activo y cumple con ciertos otros criterios, y

d b. el usuario de una copia del software, o un producto que incluya el software, que tiene licencia para su empleador en virtud de su contrato de Licencias por Volumen.

e

Si tiene preguntas sobre si califica como Usuario de Home Use Program, comuníquese con su empleador.

**14. PAQUETES DE IDIOMA Y HERRAMIENTAS DE PRUEBA.** Si adquiere un paquete de idiomas o la herramienta de prueba que ofrece compatibilidad con versiones de idioma adicionales, podrá utilizar los idiomas adicionales incluidos en ese paquete o herramienta. Los paquetes de idioma y las herramientas de prueba son parte del software y no se pueden utilizar por separado.

**15. RESERVA DE DERECHOS Y COMENTARIOS.** Salvo que se estipule expresamente en este contrato, el licenciante y Microsoft.

no le otorgan una licencia ni ningún otro derecho de ninguna clase con respecto a patentes, know-how, propiedad intelectual, secretos empresariales, marcas registradas u otra propiedad intelectual e industrial que sea propiedad o esté controlada por Microsoft o cualquier entidad relacionada, incluidos, entre otros, cualquier nombre, imagen comercial, logotipo o equivalentes. Si le brinda a Microsoft alguna idea, propuesta, sugerencia o comentario, que incluye, entre otros, ideas para nuevos productos, tecnologías, promociones, nombres de productos, comentarios de productos y mejoras de productos (“Comentarios”), le otorga a Microsoft, sin cargo, regalías u otra obligación para con usted, el derecho de hacer, crear, crear trabajos derivados, utilizar, compartir y comercializar sus Comentarios de cualquier forma y para cualquier propósito. Usted no entregará Comentarios que estén sujetos a una licencia que requiera que Microsoft licencie su software, tecnologías o documentación a terceros debido a que Microsoft incluye sus Comentarios en ellos.

**16. CONTRATO COMPLETO.** El presente contrato (junto con los términos de licencia en papel impreso u otros términos que acompañan cualquier complemento, actualización y servicio del software proporcionado por el licenciante o Microsoft y que usted utilice), además de los términos contenidos en los vínculos web indicados en el presente contrato, constituyen el contrato completo del software y tales complementos, actualizaciones y servicios (a menos que el licenciante o Microsoft estipulen otros términos con esos complementos, actualizaciones o servicios). Puede revisar los términos en cualquiera de los vínculos en el presente contrato después de ejecutar el software haciendo clic en las URL de la barra de direcciones del navegador y acepta hacerlo. Usted acepta que leerá los términos antes de utilizar el software o los servicios, incluidos los términos vinculados. Usted comprende que, al utilizar el software y los servicios, ratifica el presente contrato y los términos vinculados. Este contrato también contiene vínculos con información. Los vínculos que contienen

notificaciones y términos vinculantes son:

- Declaración de Privacidad de Microsoft ([aka.ms/privacy](https://aka.ms/privacy))
- Contrato de Servicios de Microsoft ([aka.ms/msa](https://aka.ms/msa))

**17. NO TOLERANTE A ERRORES. EL SOFTWARE NO ES TOLERANTE A ERRORES. EL LICENCIANTE HA DECIDIDO UNILATERALMENTE CÓMO UTILIZAR EL SOFTWARE EN LA APLICACIÓN O EN EL CONJUNTO DE APLICACIONES DE SOFTWARE INTEGRADAS CUYA LICENCIA LE HA OTORGADO, Y MICROSOFT HA CONFIADO EN QUE EL LICENCIANTE HA REALIZADO PRUEBAS SUFICIENTES PARA DETERMINAR QUE EL SOFTWARE ES APTO PARA TAL USO.**

**18. AUSENCIA DE GARANTÍAS DE MICROSOFT. USTED ACEPTA QUE SI HA RECIBIDO GARANTÍAS CON RESPECTO (A) AL SOFTWARE O (B) A LA APLICACIÓN O EL CONJUNTO DE APLICACIONES DE SOFTWARE CON QUE HA ADQUIRIDO EL SOFTWARE, DICHAS GARANTÍAS LAS PROPORCIONA EXCLUSIVAMENTE EL LICENCIANTE Y NO PROCEDEN DE MICROSOFT NI VINCULAN A ESTE ÚLTIMO. MICROSOFT NO PROPORCIONA GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO GENÉRICO NI NINGUNA OTRA GARANTÍA O CONDICIÓN EXPRESA O IMPLÍCITA.**

**19. AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD DE MICROSOFT POR CIERTOS DAÑOS. EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, MICROSOFT NO SERÁ EN NINGÚN CASO RESPONSABLE DE LOS DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, CONSECUENCIALES O INCIDENTALES QUE SURJAN O ESTÉN RELACIONADOS CON EL USO O EL RENDIMIENTO DEL SOFTWARE O DE LA APLICACIÓN O EL CONJUNTO DE APLICACIONES DE SOFTWARE CON QUE HA ADQUIRIDO EL SOFTWARE, DONDE SE INCLUYEN, ENTRE OTRAS, LAS SANCIONES GUBERNAMENTALES. ESTA LIMITACIÓN SERÁ APLICABLE, AUNQUE ALGÚN RECURSO NO CUMPLA SU PROPÓSITO PRINCIPAL. MICROSOFT NO SERÁ, EN NINGÚN CASO, RESPONSABLE DE NINGUNA CANTIDAD QUE SUPERE LOS DOSCIENTOS CINCUENTA (250) DÓLARES ESTADOUNIDENSES.**

Microsoft y Office son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

## **1.16 Google Workspace Condicione s Particulare s de Uso**

Este Contrato de Google Workspace (Online) (el "Contrato") se establece entre Google y la entidad que suscribe estos términos (el "Cliente"). "Google" hace referencia a i) Google Voice Canada Corporation, con sede en 44 Chipman Hill, Suite 1000, Saint John, New Brunswick E2L2A9 (Canadá), en lo que respecta solo a los Servicios de Google Voice que tengan asociada una dirección de Canadá como dirección de facturación del Cliente, y a ii) Google LLC, con sede en 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, California 94043 (EE. UU.), en lo que respecta al resto de los Servicios de Google Workspace. Este Contrato será efectivo a partir de la fecha en que hagas clic en el botón "Acepto" que se encuentra más adelante o, si procede, la fecha en la que se refrende el Contrato (la "Fecha de Entrada en Vigor"). Si aceptas el Contrato en representación de tu empresa o de otra entidad, manifiestas y garantizas que:

i) cuentas con autoridad legal plena para vincular a tu empresa o a la entidad aplicable a los presentes términos de modo que sean obligatorios para ellas; ii) has leído y comprendes el presente Contrato, y iii) aceptas dicho Contrato en nombre de la parte a la que representas. Si no cuentas con la autoridad legal suficiente para vincular a tu empresa o a la entidad aplicable al presente Contrato, no hagas clic en el botón "Acepto" que se muestra más adelante (o, si corresponde, no firmes este Contrato). El Contrato rige el acceso del Cliente a los Servicios y el uso que este haga de ellos tal como se indica en el Formulario de Pedido

correspondiente.

- 1. **Servicios.** Google proporcionará los Servicios solicitados en el Formulario de Pedido aplicable de conformidad con el Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente. El Cliente puede utilizar los Servicios solicitados en el Formulario de Pedido aplicable de conformidad con este Contrato.
  - 1.1. **Instalaciones y transferencia de datos.** Las instalaciones que se empleen para almacenar y tratar Datos del Cliente deberán cumplir con normas de seguridad razonables, que en ningún caso podrán ser menos estrictas que las

normas de seguridad de las instalaciones en las que Google almacena y trata información similar propia. Como parte del suministro de los Servicios, Google puede transferir, almacenar y tratar los Datos del Cliente en Estados Unidos o en cualquier otro país en el que Google o sus representantes dispongan de instalaciones. Al usar los Servicios, el Cliente da su consentimiento para que se realicen dichos procesos de transferencia, tratamiento y almacenamiento de sus datos.

- 1.2. **Publicidad.** Sin perjuicio de otros términos especificados en el Contrato, Google no tratará los Datos del Cliente con fines publicitarios ni incluirá Publicidad en los Servicios.
- 1.3. **Nuevas funciones o Servicios.** Google puede ofrecer ocasionalmente aplicaciones, funciones o elementos nuevos para los Servicios, cuyo uso puede depender de la aceptación por parte del Cliente de ciertos términos adicionales.
- 1.4. **Verificación para utilizar los Servicios.** El Cliente debe verificar una Dirección de Correo Electrónico de Dominio o un Nombre de Dominio para usar los Servicios. Si el Cliente no tiene un permiso válido para usar esa Dirección de Correo Electrónico de Dominio o no posee ni controla ese Nombre de Dominio, Google no tendrá obligación de proporcionar los Servicios al Cliente y podrá eliminar la Cuenta sin previo aviso.
- 1.5. **Términos Específicos del Servicio.** Los Términos Específicos del Servicio se incorporan con esta referencia en el Contrato.
- 2. **Modificaciones.**
  - 2.1. **Modificaciones de los Servicios.**
    - a) **Política de desactivación.** Google notificará al Cliente, con al menos 12 meses de antelación, si tiene previsto realizar una Desactivación Importante, a menos que Google determine razonablemente que: a) Google no esté autorizado a hacerlo por ley o por contrato (incluido si se produce un cambio en un contrato o ley aplicable), o b) seguir proporcionando el Servicio sujeto a la Desactivación Importante podría crear i) un riesgo de seguridad o ii) una carga económica o técnica sustancial.
    - b) **Otras modificaciones.** De conformidad con la Sección 2.1 a) (Política de desactivación), Google podrá hacer cambios en los Servicios, como añadir, actualizar o desactivar cualquier Servicio o partes de sus funciones. Google notificará al Cliente cualquier cambio material en los Servicios Principales.
  - 2.2. **Modificaciones de los Términos de las URL.**
    - a) **Cambios en los Términos de las URL.** Google podrá cambiar los Términos de las URL de conformidad con la Sección 2.2 d) (Objeción a los cambios).
    - b) **Notificación de cambios materiales.** Google notificará al Cliente cualquier cambio material en los Términos de las URL.
    - c) **Cuándo entran en vigor los cambios.** Los cambios materiales en los Términos de las URL entrarán en vigor 30 días después del aviso, excepto: i) los cambios del Acuerdo de Nivel de Servicio que tengan un

impacto adverso considerable, que entrarán en vigor 90 días después del aviso; y ii) los cambios aplicables a los nuevos Servicios o funciones, que entrarán en vigor de inmediato.

- d) **Objeción a los cambios**. A menos que el cambio de Google en los Términos de las URL responda al cumplimiento de la legislación aplicable o una orden judicial o administrativa emitida por la autoridad competente, o bien se aplique a nuevos Servicios o Funciones, se tendrá en cuenta lo siguiente:
  - i) Si el cambio en los Términos de las URL tiene un impacto adverso considerable en el Cliente, este puede interponer una objeción, que deberá notificar a Google en un plazo de 30 días desde la fecha del aviso.
  - ii) Si el Cliente así lo notifica a Google, el Cliente se seguirá rigiendo por los Términos de las URL vigentes justo antes del cambio, hasta lo que ocurra antes: a) el final del Plazo del Pedido que esté en curso en ese momento, o b) 12 meses después del aviso.
- **3. Obligaciones del Cliente**.
  - **3.1 Cumplimiento**. El Cliente: a) se asegurará de que el uso que él y sus Usuarios Finales hagan de los Servicios, incluido todo el uso que se haga de los Datos del Cliente, así como el acceso a ellos, cumple con lo dispuesto en el presente Contrato y con cualquiera de sus términos o políticas, incluido cualquier contrato de trabajo o política del empleador con respecto al uso de tecnología, a la seguridad o a la confidencialidad; b) utilizará los medios comercialmente razonables para evitar que se acceda a los Servicios o se utilicen sin la debida autorización; y c) notificará inmediatamente a Google si tiene constancia de que alguien ha accedido a los Servicios o los ha utilizado sin la debida autorización.
  - **3.2. Productos Adicionales**. Google pone Productos Adicionales, con carácter opcional, a disposición del Cliente y de sus Usuarios Finales. El uso de Productos Adicionales está sujeto a los Términos de Productos Adicionales.
  - **3.3. Administración de los Servicios**.
    - a) **Consola de Administración**. Google proporcionará al Cliente acceso a la Consola de Administración para que el Administrador gestione su uso de los Servicios (y el uso de los Servicios por parte de sus Usuarios Finales, si procede). El Cliente puede usar la Consola de administración para designar a uno o varios Administradores, los cuales tendrán derecho a acceder a las Cuentas de Administrador. El Cliente es responsable de: a) mantener la confidencialidad y seguridad de las Cuentas de Usuario Final y las contraseñas asociadas; y b) cualquier uso de las Cuentas de Usuario Final. Además, el Cliente acepta que las responsabilidades de Google no incluyen la administración ni la gestión internas de los Servicios para el Cliente o cualquier Usuario Final.
    - b) **Acceso de Administrador a las Cuentas de Usuario Final**. Los Administradores podrán acceder, controlar, utilizar, modificar, retener o divulgar los Datos del Cliente asociados con cualquier Cuenta de Usuario Final y controlar el acceso del Usuario Final a los Servicios.

También pueden tener la capacidad de: i) controlar la configuración de las Cuentas de Usuario Final, lo que incluye cambiar sus contraseñas; y

ii) retirar o inhabilitar cualquier Servicio o Producto Adicional u otros servicios o productos habilitados o instalados en los que se utilice la Cuenta de Usuario Final. El uso de Productos Adicionales o de otros servicios o productos con las Cuentas de Usuario Final es responsabilidad del Cliente.

- c) **Distribuidor como Administrador**. Si el Cliente solicita Servicios a través del Distribuidor, a discreción del Cliente, el Distribuidor podrá tener acceso a la Cuenta del Cliente y a las Cuentas de Usuario Final del Cliente. En lo que respecta a Google y al Cliente, el Cliente es el único responsable de: i) cualquier acceso del Distribuidor a la Cuenta del Cliente o a las Cuentas de Usuario Final del Cliente; y ii) definir en el Contrato de Distribuidor los derechos u obligaciones por los que se rige la relación entre el Distribuidor y el Cliente en lo que respecta a los Servicios.
  - d) **Consentimientos**. El Cliente obtendrá y conservará los consentimientos necesarios para permitir: i) el uso de los Servicios por parte del Cliente y sus Usuarios Finales, si procede; y ii) el acceso, el almacenamiento y el tratamiento de los Datos del Cliente de conformidad con este Contrato.
- 3.4. **Restricciones de Uso**. El Cliente no podrá ni permitirá a los Usuarios Finales o a terceros bajo su control: a) copiar, modificar, crear obras derivadas, aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar, traducir, desmontar ni intentar de otra forma extraer el código fuente de los Servicios (salvo en la medida en que dicha restricción esté expresamente prohibida por la legislación aplicable); b) sublicenciar, transferir o distribuir cualquiera de los Servicios; c) vender, revender o poner los Servicios a disposición de un tercero de cualquier otra forma como parte de una oferta comercial que no tenga un valor material independiente de los Servicios; ni d) acceder o usar los Servicios: i) para Actividades de Alto Riesgo; ii) de forma que se intente evitar pagar los Importes; iii) en relación con materiales o actividades sujetos al reglamento sobre el tráfico internacional de armas (ITAR) del Departamento de Estado de Estados Unidos; iv) de forma que incumpla o facilite el incumplimiento de las Leyes de Control de Exportaciones; ni v) para transmitir, almacenar o tratar información médica sujeta a la ley de transferencia y responsabilidad de los seguros médicos (HIPAA) de Estados Unidos, salvo que lo permita una enmienda en vigor al Contrato de Colaboración Empresarial de conformidad con la ley HIPAA. Salvo que se permita en los Términos Específicos de los Servicios, el Cliente no utilizará los Servicios, ni permitirá que los Usuarios Finales los utilicen, para hacer llamadas a los servicios de emergencias ni recibirlas.
  - 3.5. **Supervisión de usos inadecuados**. El Cliente es el único responsable de supervisar, responder y tratar de cualquier otro modo los correos electrónicos enviados a los alias "abuse" y "postmaster" de cualquier Nombre de Dominio verificado para utilizarse con los Servicios. No obstante, Google puede

supervisar los correos electrónicos enviados a dichos alias de Nombres de Dominio para identificar posibles usos inadecuados de los Servicios.

- 3.6. **Solicitar Cuentas de Usuario Final adicionales durante el Plazo del Pedido.** El Cliente puede comprar Cuentas de Usuario Final adicionales durante el Plazo del Pedido: a) proporcionando a Google o al Distribuidor, según proceda, un Formulario de Pedido adicional que refleje la compra; o b) solicitándoselas a través de la Consola de Administración. Estas Cuentas de Usuario Final adicionales tendrán una duración prorrateada que finalizará el último día del Plazo del Pedido aplicable.
- 4. **Pagos.**
  - 4.1. **Pedidos a través de un Distribuidor.** Si el Cliente solicita los Servicios al Distribuidor: a) los importes de los Servicios los acordarán el Cliente y el Distribuidor, y los pagos se harán directamente al Distribuidor según lo estipulado en el Contrato de Distribuidor; b) las disposiciones restantes de esta Sección 4 (Pagos) no se aplicarán a los Servicios; c) el Cliente recibirá los Créditos por Servicio aplicables (en su caso) del Distribuidor; d) el Cliente puede solicitar Cuentas de Usuario Final adicionales durante el Plazo del Pedido poniéndose en contacto con el Distribuidor; y e) Google puede compartir la Información Confidencial del Cliente con el Distribuidor en calidad de Delegado con arreglo a lo dispuesto en la Sección 7.1 (Obligaciones) de este Contrato.
  - 4.2. **Uso y facturación.** El Cliente pagará todos los Importes correspondientes al uso de los Servicios. Google facturará al Cliente todos los Importes por los Servicios. Se emplearán las herramientas de medición de Google para determinar el uso de los Servicios por parte del Cliente. Al hacer el pedido de los Servicios, el Cliente puede elegir una de las opciones de facturación que se indican a continuación o una de las que ofrezca Google. Google podrá cambiar su oferta de opciones de facturación, lo que incluye la restricción o el cese de la oferta de cualquier opción de facturación en un periodo de 30 días a contar tras la notificación por escrito al Cliente (se puede enviar por correo electrónico). Puede que las opciones de facturación no estén disponibles para todos los clientes. El Cliente puede pagar los Servicios mediante las opciones de pago que se indican más adelante en la Sección 4.3 (Pago).
    - a) **Plan Mensual.** Si el Cliente selecciona esta opción, no tendrá la obligación de adquirir los Servicios durante un periodo predefinido, pero deberá pagar los Servicios mensualmente. Google facturará al Cliente: i) los Importes por el uso diario de los Servicios por parte del Cliente durante el mes anterior; y ii) mensualmente, a mes vencido, por el uso de los Servicios. Google comunicará al Cliente la cuota mensual de los Servicios cuando el Cliente confirme el pedido de dichos Servicios y utilizará esta cuota para calcular de manera prorrateada los Importes por el uso diario del Cliente durante ese mes. Si el Cliente utiliza los Servicios durante parte de un día, a efectos del cálculo de los Importes se considerará como un día completo.
    - b) **Plan Anual.** Si el Cliente selecciona esta opción, se comprometerá a comprar los Servicios a Google durante el plazo de un año. Google

facturará al Cliente según los términos que se apliquen a las opciones que haya elegido el Cliente en el Formulario de Pedido.

- 4.3. **Pago.** Todos los pagos se harán en dólares estadounidenses (USD) a menos que se indique lo contrario en el Formulario de Pedido o en la factura.
  - a) **Tarjeta de crédito o tarjeta de débito.** Los Importes de los pedidos que el Cliente liquide mediante tarjeta de crédito, de débito o mediante cualquier otra forma de pago sin factura, se deberán abonar al final del mes en el cual el Cliente recibió los Servicios. En el caso de las tarjetas de crédito o de débito: i) Google cargará los Importes aplicables al Cliente cuando corresponda; y ii) el pago de dichos Importes se considerará atrasado si no se ha satisfecho 30 días después de haber finalizado el mes durante el cual el Cliente recibió los Servicios.
  - b) **Facturas.** El pago de las facturas vence 30 días después de la fecha de facturación, salvo que se especifique lo contrario en el Formulario de Pedido. Si no se realiza transcurrido este plazo, se considerará atrasado.
  - c) **Otras formas de pago.** El Cliente puede cambiar su forma de pago por cualquiera de las disponibles en la Consola de Administración. Google puede habilitar otras formas de pago incluyéndolas en la Consola de Administración. Estos otros métodos de pago pueden estar sujetos a una serie de términos adicionales que el Cliente tendrá que aceptar antes de utilizarlos.
- 4.4. **Pagos atrasados.**
  - a) El pago de los Importes por parte del Cliente se considera atrasado si Google no lo ha recibido en la fecha de vencimiento del pago. Si el pago del Cliente está atrasado, Google puede: i) cobrar intereses sobre el importe de ese pago al 1,5 % mensual (o la tasa más elevada que permita la ley, si fuera inferior) a partir de la fecha de vencimiento del pago y hasta que el pago se liquide por completo; y ii) Suspender o cancelar los Servicios.
  - b) El Cliente reembolsará a Google todos los gastos razonables (incluidos los honorarios de los abogados) en los que incurra Google para cobrar los pagos atrasados, salvo si esos pagos son fruto de errores de facturación atribuibles a Google.
- 4.5. **Órdenes de compra.** Si el Cliente requiere un número de orden de compra en su factura, deberá facilitarlo en el Formulario de Pedido. Si el Cliente no proporciona un número de orden de compra: a) Google le facturará al Cliente sin ese dato; y b) el Cliente pagará las facturas sin hacer referencia a dicho número. Los términos que se incluyan en una orden de compra se considerarán nulos de pleno derecho.
- 4.6. **Impuestos. Los Impuestos no están incluidos en los Importes.** El Cliente pagará los Impuestos que graven los Servicios. Si se le requiere legalmente, el Cliente retendrá los Impuestos de sus pagos a Google y proporcionará un certificado de retención de impuestos. A menos que el Cliente proporcione oportunamente un certificado de exención tributaria válido, el Cliente pagará todos los Impuestos facturados que graven los Servicios. El Cliente retendrá los

Impuestos que exija la ley, sin que ello limite su obligación de pagar los Importes.

- 4.7. **Revisiones de precios.** Google puede cambiar los Precios en cualquier momento, a menos que se acuerde expresamente lo contrario en un Formulario de Pedido o en un anexo. Google notificará al Cliente cualquier aumento de Precios con al menos 30 días de antelación.
- 5. **Servicios de Asistencia Técnica.** Google proporcionará un Servicio de Asistencia Técnica al Cliente durante el Plazo del Pedido de conformidad con las Directrices de los Servicios de Asistencia Técnica y sujeto al pago de los Importes de asistencia, si corresponde. Si el Cliente solicita los Servicios al Distribuidor, el Cliente reconoce y acepta que el Distribuidor pueda revelar a Google los Datos del Cliente que sean razonablemente necesarios para que el Distribuidor pueda gestionar cualquier incidencia de asistencia que el Cliente derive directamente o a través del Distribuidor.
- 6. **Suspensión.**
  - 6.1. **Limitaciones en la Suspensión de los Servicios.** Google puede Suspender los Servicios por los motivos que se estipulan en las Secciones 6.2 (Incumplimiento de la Política de Uso Aceptable) y 6.3 (Suspensión de urgencia). Cualquier Suspensión en virtud de lo dispuesto en esas secciones tendrá la duración y el alcance mínimos necesarios para: a) evitar o resolver el uso que incumpla lo acordado; b) evitar o resolver el Problema de Seguridad Urgente; o c) cumplir con las leyes aplicables.
  - 6.2. **Incumplimiento de la Política de Uso Aceptable.** Si Google tiene conocimiento de que el uso de los Servicios por parte del Cliente o de cualquier Usuario Final infringe la Política de Uso Aceptable, Google solicitará que el Cliente subsane el incumplimiento. Google podrá Suspender los Servicios si el Cliente no subsana dicho incumplimiento en un plazo de 24 horas a partir de esa solicitud, o si la legislación obliga a Google a realizar alguna acción.
  - 6.3. **Suspensión de urgencia.** Google podrá Suspender inmediatamente el uso de los Servicios o de una Cuenta de Usuario Final por parte del Cliente o de cualquier Usuario Final si: a) existe un Problema de Seguridad Urgente, o b) se requiere que Google Suspenda dicho uso para cumplir con la legislación aplicable. A petición del Cliente, y a menos que lo prohíba la ley, Google le notificará el motivo de la Suspensión tan pronto como sea razonablemente posible. En el caso de las Suspensiones de Cuentas de Usuario Final, Google dará al Administrador del Cliente la capacidad de reactivar las Cuentas de Usuario Final en determinadas circunstancias.
- 7. **Confidencialidad.**
  - 7.1. **Obligaciones.** De conformidad con lo estipulado en la Sección 7.2 (Divulgación de Información Confidencial), el destinatario utilizará la Información Confidencial de la otra parte solo para ejercer los derechos oportunos y cumplir con las obligaciones establecidas en este Contrato. El destinatario actuará con diligencia razonable para evitar la divulgación de Información Confidencial de la otra parte a terceras partes que no sean empleados, Entidades Asociadas, agentes ni asesores profesionales (los "Delegados") del destinatario que requieran el conocimiento de tal Información Confidencial, quienes, además, tienen la obligación legal de proteger su carácter confidencial. El destinatario deberá asegurarse de que sus

Delegados también están sujetos a las mismas obligaciones de no divulgación y uso.

- 7.2. **Divulgación de Información Confidencial.**
  - a) **Disposiciones generales.** Con independencia de cualquier otra disposición en el Contrato, el destinatario o sus Entidades Asociadas podrán divulgar la Información Confidencial de la otra parte: i) de conformidad con un Proceso Legal, con arreglo a lo dispuesto en la Sección 7.2 b) (Notificación de Proceso Legal), o ii) con el consentimiento por escrito de la otra parte.
  - b) **Notificación de Proceso Legal.** El destinatario hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para notificar a la otra parte antes de divulgar la Información Confidencial de esa parte de acuerdo con el Proceso Legal. No se requiere notificación previa a la divulgación si se informa al destinatario de que: i) se prohíbe por ley hacer estas notificaciones, o ii) el Proceso Legal se refiere a circunstancias excepcionales que implican peligro de muerte o daños físicos graves.
  - c) **Oposición.** El destinatario y sus Entidades Asociadas respetarán cualquier solicitud razonable de la otra parte para oponerse a la divulgación de su Información Confidencial.
- 8. **Propiedad Intelectual.**
  - 8.1. **Derechos de Propiedad Intelectual.** A menos que se establezca expresamente en el Contrato, este no concede a ninguna de las partes ningún derecho, implícito o no, sobre el contenido ni la Propiedad Intelectual de la otra parte. Conforme a lo acordado entre las partes, el Cliente se reserva todos los Derechos de Propiedad Intelectual correspondientes a los Datos del Cliente y Google se reserva todos los Derechos de Propiedad Intelectual correspondientes a los Servicios.
  - 8.2. **Recursos de Marca.** Google mostrará solamente los Recursos de Marca del Cliente que este último le autorice enseñar al haberlos subido a los Servicios, y lo hará dentro de las áreas designadas de las páginas web que muestran los Servicios al Cliente o a sus Usuarios Finales. Google también puede mostrar Recursos de Marca de Google en esas páginas web para indicar que los Servicios los proporciona Google.
  - 8.3. **Comentarios.** Siempre que quiera, el Cliente podrá proporcionar Comentarios sobre los Servicios a Google. Cuando envía Comentarios, el Cliente cede todos los derechos, títulos e intereses sobre ellos a Google.
- 9. **Marketing y publicidad.** Cada parte puede usar los Recursos de Marca de la otra parte en relación con este Contrato en la medida en que este lo permita. El Cliente puede declarar públicamente que es cliente de Google y mostrar los Recursos de Marca de Google de acuerdo con las Directrices de Marcas Registradas. Google puede: a) declarar verbalmente que el Cliente es cliente de Google y b) mencionar el nombre del Cliente o sus Recursos de Marca en una lista de clientes de Google que se incluya en materiales promocionales de Google. Todos los usos de Recursos de Marca de cualquier parte redundarán en beneficio de la parte que posea los Derechos de Propiedad Intelectual sobre dichos Recursos de Marca. Cualquiera de las partes podrá

revocar el derecho de la otra a utilizar los Recursos de Marca de la primera mediante un aviso por escrito y con un plazo razonable para detener el uso.

- **10. Declaraciones, garantías y renunciaciones de responsabilidad.**
  - **10.1. Declaraciones y garantías.** Cada una de las partes declara que: a) tiene plenos poderes y autoridad para celebrar el Contrato; y b) cumplirá todas las leyes y normativas aplicables a la prestación o al uso de los Servicios, según corresponda.
  - **10.2. Renunciaciones de responsabilidad. Salvo que se especifique explícitamente en el Contrato y en la medida en que lo permita la legislación aplicable, Google:** a) no ofrece ninguna otra garantía de ningún tipo, ya sea expresa, implícita, obligatoria o de otra clase, incluidas las garantías de comerciabilidad, adecuación para un fin particular, no infracción o uso sin errores ni interrupciones de los Servicios; y b) no se hace responsable del contenido ni de la información a los que se pueda acceder a través de los Servicios. Salvo que se indique lo contrario en el Contrato, el Cliente reconoce que los Servicios no pueden hacer llamadas a servicios de emergencia ni recibirlas.
- **11. Periodo de Vigencia y resolución.**
  - **11.1. Periodo de Vigencia del Contrato.** El presente Contrato tendrá validez durante todo el Periodo de Vigencia o hasta que se apliquen las medidas de resolución que en él se establecen.
  - **11.2. Renovación.**
    - a) **Con un Plan Mensual.** Si se adhiere a un Plan Mensual, el Cliente no se compromete a la adquisición de los Servicios durante un periodo predefinido. En consecuencia, no se producirá ninguna renovación en este plan. En su lugar, Google seguirá facturando los Importes al Cliente de conformidad con lo estipulado en la Sección 4.1 a) anterior.
    - b) **Con un Plan Anual.** Al finalizar cada Plazo del Pedido, los Servicios se renovarán de conformidad con lo que haya elegido el Cliente en el Formulario de Pedido o en la Consola de Administración.
    - c) **Disposiciones generales.** El Cliente podrá modificar el número de Cuentas de Usuario Final que quiere renovar por medio de la Consola de Administración. El Cliente continuará abonando a Google los Importes aplicables en ese momento por cada Cuenta de Usuario Final renovada, a menos que Google y el Cliente lleguen a otro acuerdo. Si una de las partes no quiere renovar los Servicios, proporcionará a la otra parte la notificación por escrito correspondiente a este efecto al menos 15 días antes de la finalización del Plazo del Pedido que esté en curso en ese momento. La interrupción de la renovación, una vez notificada, se aplicará al concluir el Plazo del Pedido que esté en curso

en ese momento.

- 11.3. **Resolución por incumplimiento.** Cada una de las partes puede resolver este Contrato si la otra parte: a) incumple de forma sustancial el Contrato y no subsana el incumplimiento en un plazo de 30 días desde la recepción de una notificación por escrito; o b) cesa sus operaciones empresariales o se ve sometida a procedimientos de insolvencia y dichos procedimientos no se desestiman antes de 90 días.

- 11.4. **Resolución por inactividad.** Google se reserva el derecho de resolver el Contrato y cancelar la prestación de los Servicios con un preaviso de 30 días si, durante un periodo de 60 días consecutivos, el Cliente, incluidos los Usuarios Finales: a) no ha accedido a la Consola de Administración, o b) no ha utilizado los Servicios.
- 11.5. **Efectos de la resolución.** Si se resuelve o vence este Contrato, también se resolverán o vencerán, según sea el caso, todos los Formularios de Pedido. Si el Contrato se resuelve o vence: a) todos los derechos y el acceso a los Servicios en virtud del Contrato se cancelarán (incluido el acceso a los Datos del Cliente); y b) Google enviará al Cliente una factura final.
- 11.6. **Vigencia.** Las siguientes Secciones seguirán vigentes tras la resolución o el vencimiento de este Contrato: 4 (Pagos), 7 (Confidencialidad), 8 (Propiedad Intelectual), 10.2 (Renuncias de responsabilidad), 11.5 (Efectos de la resolución), 12 (Indemnización), 13 (Responsabilidad), 14 (Otras disposiciones) y 15 (Definiciones).
- **12. Indemnización.**
  - 12.1. **Obligaciones de indemnización de Google.** Google defenderá al Cliente y a sus Entidades Asociadas que participen en este Contrato (las "Partes Indemnizadas del Cliente") y los indemnizará por Responsabilidades Indemnizadas en cualquier Proceso Legal Iniciado por Terceros en la medida en que se alegue que el uso conforme a este Contrato de cualquier Material Indemnizado de Google por parte de las Partes Indemnizadas del Cliente infringe los Derechos de Propiedad Intelectual del tercero en cuestión.
  - 12.2. **Obligaciones de indemnización del Cliente.** A menos que esté prohibido por la legislación aplicable, el Cliente defenderá a Google y sus Entidades Asociadas, y los indemnizará por Responsabilidades Indemnizadas en cualquier Proceso Legal Iniciado por Terceros que se derive de lo siguiente: a) cualquier Material Indemnizado del Cliente; o b) el uso de los Servicios por parte del Cliente o de un Usuario Final que infrinja la Política de Uso Aceptable o las Restricciones de Uso.
  - 12.3. **Exclusiones de indemnización.** Las Secciones 12.1 (Obligaciones de indemnización de Google) y 12.2 (Obligaciones de indemnización del Cliente) no se aplicarán en la medida en que la alegación surja de: a) el incumplimiento del Contrato por parte de la parte indemnizada; o b) una combinación de Materiales Indemnizados de Google o Materiales Indemnizados del Cliente (según proceda) con materiales no proporcionados por la parte indemnizadora en virtud del Contrato, a menos que el Contrato exija tal combinación.
  - 12.4. **Condiciones de la indemnización.** Las Secciones 12.1 (Obligaciones de indemnización de Google) y 12.2 (Obligaciones de indemnización del Cliente) dependen de lo siguiente:
    - a) La parte indemnizada debe notificar de inmediato y por escrito a la parte indemnizadora las alegaciones que hayan precedido al Proceso Legal Iniciado por Terceros y colaborar razonablemente con ella para resolver las alegaciones y el proceso en sí. Si la defensa del Proceso Legal Iniciado por Terceros se ve perjudicada por el incumplimiento de la Sección 12.4 a), las obligaciones de la parte indemnizadora expuestas

en las Secciones 12.1 (Obligaciones de indemnización de Google) o 12.2 (Obligaciones de indemnización del Cliente) (según proceda) se reducirán de forma proporcional al perjuicio causado.

- b) La parte indemnizada deberá dar el control absoluto de la sección indemnizada del Proceso Legal Iniciado por Terceros a la parte indemnizadora con las siguientes condiciones: i) la parte indemnizada puede nombrar a un abogado independiente por su propia cuenta; y ii) cualquier acuerdo que exija que la parte indemnizada admita responsabilidades, pague dinero o realice cualquier acción (o se abstenga de ello) requerirá el consentimiento previo por escrito de la parte indemnizada, y dicho consentimiento no se condicionará, retendrá ni retrasará sin motivo.
- **12.5. Soluciones.**
  - a) Si Google tiene sospechas razonables de que los Servicios no cumplen los Derechos de Propiedad Intelectual de terceros, Google podrá, a su entera discreción: i) dar al Cliente el derecho a seguir utilizando los Servicios; ii) modificar los Servicios para que no infrinjan tales derechos sin que se reduzcan de forma material sus funciones; o iii) sustituir los Servicios por una alternativa funcionalmente equivalente que no infrinja tales derechos.
  - b) Si Google considera que las soluciones especificadas en la Sección 12.5. a) no son comercialmente razonables, puede Suspender o cancelar los Servicios afectados.
- **12.6. Obligaciones y derechos exclusivos.** Sin que se vean afectados los derechos de resolución de ninguna de las dos partes, la Sección 12 (Indemnización) contempla la única solución de dichas partes en virtud del Contrato en lo que respecta a las alegaciones de terceros relacionadas con cualquier infracción de los Derechos de Propiedad Intelectual que se exponen en dicha Sección.
- **13. Responsabilidad.**
  - **13.1. Responsabilidades limitadas.**
    - **a) En la medida permitida por la legislación aplicable y de conformidad con la Sección 13.2 (Responsabilidades ilimitadas), ninguna de las partes tendrá ninguna Responsabilidad derivada del Contrato ni relacionada con él por cualquier: i) pérdida de ingresos, beneficios, ahorros o fondos de comercio; ni ii) daño indirecto, especial, fortuito, derivado o punitivo.**
    - b) La Responsabilidad total de cada parte por los daños que surjan del Contrato o relacionados con él se limita a los Importes pagados por el Cliente en virtud de dicho Contrato durante el periodo de los 12 meses anteriores al suceso que da lugar a la responsabilidad.

- **13.2. Responsabilidades ilimitadas. Ninguna disposición del Contrato excluye ni limita la Responsabilidad de ninguna de las partes por:**
  - a) muerte, lesiones personales o daños materiales tangibles derivados de su negligencia o de la de sus empleados o agentes;**
  - b) fraude o información falsa fraudulenta;**
  - c) sus obligaciones en virtud de la Sección 12 (Indemnización);**
  - d) el incumplimiento de los Derechos de Propiedad Intelectual de la otra parte;**
  - e) sus obligaciones**

de pago en virtud del Contrato; o f) asuntos en los que la responsabilidad no puede excluirse ni limitarse de conformidad con la legislación aplicable.

• **14. Otras disposiciones.**

- 14.1. **Avisos.** Google podrá notificar avisos al Cliente: a) enviando un correo electrónico a la Dirección de Correo Electrónico para Notificaciones; o b) publicando un aviso en la Consola de Administración. El Cliente podrá notificar avisos a Google enviando un correo electrónico a la dirección legal-notices@google.com. El aviso se considerará recibido cuando: i) se haya enviado el correo electrónico, aunque la otra parte no lo haya recibido; o ii) el aviso se publique en la Consola de Administración. El Cliente es responsable de mantener actualizada su Dirección de Correo Electrónico para Notificaciones durante todo el Periodo de Vigencia.
- 14.2. **Correos electrónicos.** En virtud de este Contrato, las partes pueden usar correos electrónicos para cumplir los requisitos de aprobación y consentimiento por escrito.
- 14.3. **Cesión.** Ninguna de las partes puede realizar la cesión del Contrato sin el consentimiento por escrito de la otra parte, excepto si el destinatario es una Entidad Asociada, y siempre y cuando: a) el cesionario haya aceptado por escrito regirse por los términos del Contrato; b) la parte cedente siga estando sometida a las obligaciones estipuladas en el Contrato si el cesionario las incumple; y c) la parte cedente haya notificado la cesión a la otra parte. Cualquier otro intento de cesión se considerará nulo de pleno derecho.
- 14.4. **Cambio de Control.** Si una parte experimenta un cambio de Control que no sea una reestructuración o reorganización interna: a) dicha parte se lo notificará por escrito a la otra parte antes de que transcurran 30 días desde el cambio de Control; y b) la otra parte podrá resolver inmediatamente el Contrato en cualquier momento antes de que transcurran 30 días desde la recepción de esa notificación por escrito.
- 14.5. **Fuerza mayor.** Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento ni de la demora en el cumplimiento de sus obligaciones en la medida en que las circunstancias que originen tal incumplimiento o demora estén fuera de su control; por ejemplo, en caso de sucesos fortuitos, desastres naturales, terrorismo, disturbios o guerras.
- 14.6. **Subcontratación. Google podrá subcontratar obligaciones en virtud del Contrato, si bien seguirá siendo responsable ante el Cliente de las obligaciones subcontratadas.**
- 14.7. **Inexistencia de renuncia.** Que alguna de las partes no ejerza un derecho que figure en el Contrato, o se retrase en hacerlo, no constituirá una renuncia a tal derecho.
- 14.8. **Independencia de las cláusulas.** Aunque alguna Sección (o una parte de una Sección) del Contrato se considere no válida, ilegal o inaplicable, las disposiciones restantes del Contrato permanecerán en pleno vigor.
- 14.9. **Inexistencia de representación.** El Contrato no constituye ninguna representación, asociación comercial ni asociación temporal de empresas.

- 14.10. **Inexistencia de beneficiarios terceros.** Este Contrato no confiere ningún beneficio a ningún tercero a menos que se indique expresamente lo contrario.
- 14.11. **Compensación.** En ningún caso, lo establecido en este Contrato limitará la capacidad de ninguna de las partes de procurarse compensación.
- 14.12. **Legislación aplicable.** Todas las reclamaciones derivadas de este Contrato o de los Servicios, o relacionadas con ellos, se regirán por las leyes del estado de California, sin incluir las normativas de este estado en materia de leyes en conflicto, y se dirimirán exclusivamente en los tribunales federales o estatales del condado de Santa Clara (California). Las partes aceptan someterse a la jurisdicción exclusiva de esos tribunales.
- 14.13. **Adendas.** Salvo que se indique expresamente lo contrario en el Contrato, toda adenda debe hacerse por escrito, indicar claramente que modifica el Contrato y estar suscrita por ambas partes.
- 14.14. **Desarrollo independiente.** En ningún caso se interpretará que lo establecido en el presente Contrato limita o restringe que cualquiera de las partes desarrolle, proporcione o adquiera de manera independiente cualquier material, servicio, producto, programa o tecnología que sea similar al objeto del Contrato, siempre y cuando al hacerlo esa parte no incumpla las obligaciones estipuladas en el Contrato.
- 14.15. **Contrato completo.** El presente Contrato establece todos los términos acordados entre las partes y sustituye a todos los contratos previos o contemporáneos entre las partes en relación con el objeto de este Contrato. Al suscribir el Contrato, ambas partes reconocen que no se han apoyado en declaraciones, representaciones ni garantías (formuladas ya sea por negligencia o sin mala fe) que no estén establecidas expresamente en este Contrato, y que no tendrán ningún derecho ni les asistirá solución alguna en virtud de estas. El Contrato incluye enlaces de URL a otros términos (incluidos los Términos de las URL), que se incorporan con esta referencia en el Contrato.
- 14.16. **Términos en conflicto.** Si hay algún conflicto entre los documentos que conforman este Contrato, la jerarquía de autoridad de los documentos será la siguiente: el Formulario de Pedido, el Contrato y los Términos de las URL.
- 14.17. **Duplicados.** Las partes pueden formalizar este Contrato en duplicados, lo que incluye fax, PDF u otras copias electrónicas, que juntas constituirán un solo instrumento.
- 14.18. **Firmas electrónicas.** Las partes consienten el uso de firmas electrónicas.
- 14.19. **Encabezados.** Los títulos y subtítulos que se utilizan en el Contrato sirven solo de referencia y no tendrán ningún efecto en la interpretación del Contrato.
- 15. **Definiciones.**
  - "**Política de Uso Aceptable**" hace referencia a la Política de Uso Aceptable de los Servicios disponible en [https://workspace.google.com/intl/es/terms/use\\_policy.html](https://workspace.google.com/intl/es/terms/use_policy.html).
  - "**Cuenta**" hace referencia a las credenciales de la cuenta de Google del Cliente y al acceso correspondiente a los Servicios especificados en este Contrato.
  - "**Productos Adicionales**" hace referencia a productos, servicios y aplicaciones que no forman parte de los Servicios, pero que se pueden utilizar con ellos.

- **"Términos de Productos Adicionales"** hace referencia a los términos vigentes especificados en [https://workspace.google.com/intl/es/terms/additional\\_services.html](https://workspace.google.com/intl/es/terms/additional_services.html).
- **"Cuenta de Administrador"** hace referencia a la Cuenta de Usuario Final que el Cliente (o Distribuidor, si procede) puede usar para administrar los Servicios.
- **"Consola de Administración"** hace referencia a las herramientas y consolas online que Google pone a disposición del Cliente para administrar los Servicios.
- **"Administradores"** hace referencia al personal técnico designado por el Cliente para administrar los Servicios en su nombre, y que puede tener acceso a los Datos del Cliente y a las Cuentas de Usuario Final.
- **"Publicidad"** hace referencia a los anuncios online que Google muestra a los Usuarios Finales, excepto aquellos que el Cliente expresamente elija que Google o sus Entidades Asociadas muestren en relación con los Servicios y que especifique en un contrato aparte (por ejemplo, los anuncios de Google AdSense que el Cliente publique en un sitio web que haya creado con la función "Google Sites" incluida en los Servicios).
- **"Entidad Asociada"** hace referencia a cualquier entidad con Control directo o indirecto, que es Controlada o que está bajo Control común de una parte.
- **"Contrato de Colaboración Empresarial"** hace referencia a un anexo al Contrato que regula el tratamiento de información médica protegida (según se define en la ley HIPAA).
- **"Recursos de Marca"** hace referencia a los nombres comerciales, las marcas comerciales, los logotipos, los nombres de dominio y otros elementos de marca distintivos de cada parte.
- **"Información Confidencial"** hace referencia a la información que una parte (o Entidad Asociada) revela a la otra parte en virtud del Contrato, y que se define como confidencial o se consideraría normalmente confidencial en esas circunstancias. Los Datos del Cliente se consideran Información Confidencial del Cliente. La Información Confidencial no incluye la información que haya desarrollado de forma independiente el receptor, la que este reciba de un tercero sin obligaciones de confidencialidad ni la que se hace pública por causas ajenas al destinatario.
- **"Control"** hace referencia al control de más del 50 % de los derechos de voto o de las participaciones de una parte.
- **"Servicios Principales"** hace referencia a los Servicios Principales de Google Workspace que se describen en el Resumen de Servicios.
- **"Datos del Cliente"** hace referencia a los datos presentados, almacenados, enviados o recibidos por el Cliente, sus Entidades Asociadas o sus Usuarios Finales a través de los Servicios.
- **"Material Indemnizado del Cliente"** hace referencia a los Datos del Cliente y los Recursos de Marca del Cliente.
- **"Dirección de Correo Electrónico de Dominio"** hace referencia a la dirección de correo electrónico del Nombre de Dominio que se usará en relación con los Servicios.
- **"Nombre de Dominio"** hace referencia al dominio especificado en el Formulario de Pedido y que se usará en relación con los Servicios.

- **"Problema de Seguridad Urgente"** hace referencia a: a) el uso de los Servicios por parte del Cliente o los Usuarios Finales que infrinja la Política de Uso Aceptable y que pueda afectar negativamente a i) los Servicios, ii) el uso de los Servicios por parte de otros clientes, o iii) el funcionamiento de la red o los servidores de Google utilizados para proporcionar los Servicios; o b) el acceso a los Servicios sin la debida autorización por parte de un tercero.
- **"Usuarios Finales"** hace referencia a las personas a las que el Cliente permite utilizar los Servicios y que se rigen por lo que establece un Administrador.
- **"Cuenta de Usuario Final"** hace referencia a las cuentas alojadas por Google que establece el Cliente a través de su Administrador para que los Usuarios Finales utilicen los Servicios.
- **"Leyes de Control de Exportaciones"** hace referencia a todas las leyes y normativas de control de exportaciones y de reexportaciones aplicables, incluidas las siguientes: a) los reglamentos de administración de exportaciones ("EAR") del Departamento de Comercio de Estados Unidos; b) las sanciones económicas y comerciales de la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de Estados Unidos; y c) el reglamento sobre el tráfico internacional de armas ("ITAR") del Departamento de Estado de Estados Unidos.
- **"Comentarios"** hace referencia a los comentarios o sugerencias sobre los Servicios que el Cliente proporciona a Google.
- **"Importes"** hace referencia al producto resultante de multiplicar la cantidad de Servicios que ha utilizado o pedido el Cliente por los Precios correspondientes más los Impuestos aplicables.
- **"Material Indemnizado de Google"** hace referencia a la tecnología de Google que se utiliza para proporcionar los Servicios y a los Recursos de Marca de Google.
- **"Actividades de Alto Riesgo"** hace referencia a las actividades en las que el uso o fallo de los Servicios puede provocar la muerte, lesiones personales o daños al medio ambiente; por ejemplo, las relacionadas con instalaciones nucleares, sistemas de control del tráfico aéreo, sistemas de soporte vital o armas.
- **"HIPAA"** hace referencia a la ley de transferencia y responsabilidad de los seguros médicos de Estados Unidos (Health Insurance Portability and Accountability Act) de 1996, teniendo en cuenta sus posibles adendas ocasionales y las disposiciones publicadas posteriormente.
- **"Incluidos/as"** hace referencia a una lista no exhaustiva de elementos a título informativo.
- **"Responsabilidades Indemnizadas"** hace referencia a: i) los importes de liquidación aprobados por la parte indemnizadora; y ii) los daños y costes que se deben abonar a la parte indemnizada y sus Entidades Asociadas según la sentencia de un tribunal de la jurisdicción competente.
- **"Propiedad Intelectual"** hace referencia a cualquier material que pueda proteger cualquier Derecho de Propiedad Intelectual.
- **"Derechos de Propiedad Intelectual"** hace referencia a todos los derechos de patente, de autor, de secreto comercial (si los hay), de marca comercial, de diseño, de bases de datos, de nombres de dominio, morales y cualesquiera

otros derechos de propiedad intelectual (con registro o sin él) en todo el mundo.

- **"Proceso Legal"** hace referencia a una solicitud de divulgación de información requerida por ley, reglamento gubernamental, orden judicial, citación, garantía, normativa gubernamental o petición de agente, o cualquier otra autoridad legal, procedimiento legal o proceso similar válidos.
- **"Responsabilidad"** hace referencia a cualquier responsabilidad, ya sea contractual, extracontractual (incluida la negligencia) o de otra naturaleza, la hayan previsto o contemplado o no las partes.
- **"Dirección de Correo Electrónico para Notificaciones"** hace referencia a la dirección o direcciones de correo electrónico designadas por el Cliente en la Consola de Administración.
- **"Formulario de Pedido"** hace referencia a la página o páginas de pedidoonline, o a cualquier otro documento de pedido que Google considere aceptable según este Contrato, emitidos y aceptados por Google, donde se especifican los Servicios que Google proporcionará al Cliente en virtud del Contrato.
- **"Plazo del Pedido"** hace referencia al periodo que comienza en la Fecha de Inicio de los Servicios y se prolonga durante el tiempo indicado en el Formulario de Pedido, salvo que se produzca una resolución anticipada de conformidad con este Contrato.
- **"Otros Servicios"** hace referencia a los Otros Servicios de Google Workspace que se describen en el Resumen de Servicios.
- **"Precios"** hace referencia a los precios aplicables que se indican en <https://workspace.google.com/intl/es/pricing.html>, salvo que se acuerden otros en un Formulario de Pedido o en una adenda.
- **"Distribuidor"** hace referencia, si corresponde, a un distribuidor externo autorizado que vende los Servicios al Cliente, pero que no es una Entidad Asociada.
- **"Contrato de Distribuidor"** hace referencia al contrato que suscriben aparte el Cliente y el Distribuidor en relación con los Servicios. El Contrato de Distribuidor es independiente y no entra dentro del marco de este Contrato.
- **"Términos Específicos de los Servicios"** hace referencia a los términos específicos de uno o varios Servicios y que figuran en <https://workspace.google.com/intl/es/terms/service-terms/>.
- **"Servicios" hace referencia a los Servicios Principales y Otros Servicios solicitados que se incluyen en el Formulario de Pedido correspondiente.**
- **"Fecha de Inicio de los Servicios"** hace referencia a la fecha de inicio que figura en el Formulario de Pedido o a la fecha en que Google pone los Servicios a disposición del Cliente, si esta es posterior.
- **"Resumen de Servicios"** hace referencia a la descripción que se encuentre vigente y se indique en [https://workspace.google.com/intl/es/terms/user\\_features.html](https://workspace.google.com/intl/es/terms/user_features.html).
- **"Desactivación Importante"** hace referencia a la implementación en los Servicios Principales de una interrupción sustancial o una modificación incompatible con versiones anteriores que impidan al Cliente o los Usuarios

Finales utilizar los Servicios para: 1) enviar y recibir mensajes de correo electrónico; 2) programar y gestionar eventos; 3) crear, compartir, almacenar y sincronizar archivos; 4) comunicarse con otros Usuarios Finales en tiempo real; o (5) buscar, archivar y exportar mensajes de correo electrónico.

- **"Acuerdo de Nivel de Servicio"** hace referencia a los Acuerdos de Nivel de Servicio vigentes incluidos en <https://workspace.google.com/intl/es/terms/sla.html>.
- **"Suspende" o "Suspensión"** hacen referencia a la inhabilitación del acceso a los Servicios o sus componentes, o de su uso.
- **"Impuestos"** hace referencia a todos los impuestos gubernamentales, excepto los aplicables a los ingresos netos, el patrimonio neto, el valor de los activos, el valor de las propiedades o el empleo de Google o el Cliente.
- **"Periodo de Vigencia"** hace referencia al periodo que comienza en la Fecha de Entrada en Vigor y se prolonga mientras haya un Formulario de Pedido activo.
- **"Proceso Legal Iniciado por Terceros"** hace referencia a cualquier procedimiento legal formal interpuesto por una entidad no asociada ante un tribunal gubernamental o de otro tipo (incluidos los procedimientos de apelación).
- **"Directrices de Marcas Registradas"** hace referencia a los términos y condiciones relativos a las marcas de Google que figuran en <http://www.google.com/permissions/trademark/brand-terms.html>.
- **"Servicios de Asistencia Técnica"** hace referencia a los servicios de asistencia técnica que Google proporciona al Cliente en virtud de las Directrices de los Servicios de Asistencia Técnica.
- **"Directrices de los Servicios de Asistencia Técnica"** hace referencia a las directrices que se aplican a los servicios de asistencia técnica vigentes y que aparecen en <https://workspace.google.com/intl/es/terms/tssg.html>.
- **"Términos de las URL"** hace referencia a la Política de Uso Aceptable, los Términos Específicos de los Servicios, el Acuerdo de Nivel de Servicio y las Directrices de los Servicios de Asistencia Técnica.
- **"Restricciones de Uso"** hace referencia a las restricciones que figuran en la Sección 3.4 (Restricciones de Uso) del Contrato y a cualquier restricción adicional sobre el uso de los Servicios que aparezca en los Términos Específicos de los Servicios.

## 1.17 **P** **rese** **ncia** **We** **b** **Obj** **etiv** **o.**

Proporcionar al Usuario un espacio en la web, mediante el cual pueda promocionar sus productos y/o servicios (siempre que estén permitidos por la ley aplicable).

El Uso de Presencia Web podrá ser solicitado por el Cliente de Negocios Totalplay®, siempre que este se encuentre en el estatus de Activo.

## **Uso.**

Para iniciar con la creación de Presencia Web, el Usuario deberá;

- Ingresar al sitio web <https://wizard.negociostp.com.mx/>;

- Proporcionar la información requerida en el formulario, incluidos los Datos del Negocio que desea contar con Presencia Web, indicando la categoría y subcategoría a la que pertenece. La información deberá ser verdadera, completa y actual.
  - Agregar una descripción sobre los productos o servicios que comercializa, así como los métodos de pago aceptados de forma directa en su negocio;
  - Colocar horarios de atención directa en su negocio. En este apartado podrá especificar el horario que corresponde a cada día de la semana.

Presencia Web NO se responsabiliza por la certeza de los datos proporcionados por el Usuario.

Una vez proporcionada la información, en un lapso de minutos se enviará al correo electrónico proporcionado por el Usuario, una notificación que indica que su Negocio ya cuenta con Presencia Web, en el mismo encontrará el “usuario” y la “contraseña” con las que podrá ingresar a su Panel Web.

La página web del Negocio estará alojada en un subdominio de <http://negociostp.com.mx/>

## Panel Web

El Panel Web es el lugar donde el Usuario podrá consultar datos estadísticos, llevar el control de sus ventas, administrar sus contactos, organizar sus citas, visualizar los prospectos generados con su presencia en línea, así como acceder a todas las estadísticas de la página web que ha sido creada. Para ello el Usuario deberá ingresar a <https://panel.negociostp.com.mx/> y colocar el “usuario” y la “contraseña” que le fueron proporcionados al momento de crear su página. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su clave y acepta que es el único responsable de las interacciones efectuadas con su cuenta.

## Limitaciones.

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio proporcionado es únicamente proveer un espacio en la web, mediante el cual pueda promocionar sus productos y/o servicios (siempre que estén permitidos por la ley aplicable); espacio que estará alojado en un subdominio de <http://negociostp.com.mx/>, y que este se mantendrá vigente siempre que el Usuario mantenga su estatus de Activo como Cliente de Negocios Totalplay®.

El Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos serán bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

Cualquier disputa relacionada directamente con la información proporcionada por un Usuario o un prospecto de cliente deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones propios del Negocio de que se trate.

Presencia Web no garantiza el posicionamiento del Negocio.

El Usuario se compromete a ejecutar adecuadamente el servicio y a no emplearlo para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

## 1.18 **F act ur a To tal Ob jet ivo**

Proveer al Usuario (en lo sucesivo identificado como "CLIENTE") una plataforma que le permita emitir CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet).

El "CLIENTE" y en su caso los usuarios autorizados por este último que accedan y utilicen el sitio web <https://negociostp.facturatotal.com.mx> o la plataforma "FACTURA TOTAL" se considerará como una absoluta y expresa aceptación de los TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO aquí estipulados.

Al acceder y utilizar el sitio web <https://negociostp.facturatotal.com.mx> o la plataforma "FACTURA TOTAL" o cualquiera de las aplicaciones (incluidas las aplicaciones móviles) que TOTALPLAY ha puesto a tu disposición (en su conjunto denominados el "Servicio"), independientemente de cómo se acceda, aceptas cumplir estas condiciones de uso ("Condiciones de uso").

El "CLIENTE" conoce que durante el uso o acceso a nuestro sitio web <https://negociostp.facturatotal.com.mx> o a la plataforma "FACTURA TOTAL" podremos requerir de su información personal para hacerle llegar información de su interés y comunicaciones tipo newsletter que pueden contener información referente al producto, productos relacionados o información de la marca, del grupo o de terceros. Se entiende que el "CLIENTE" proporciona dicha información de manera libre, voluntaria y conforme a nuestra política de privacidad, así como ser hecha bajo protesta de decir verdad y por ende exonera a "TOTALPLAY" de poseer información falsa.

"LAS PARTES" manifiestan que es información personal, toda aquella información que sea referida a una persona física o moral, como el nombre, dirección de correo electrónico, dirección de domicilio, números de teléfonos, documentos de identidad y fecha de nacimiento.

En el caso de que "EL CLIENTE" no esté de acuerdo con las presentes Condiciones de Uso deberá abstenerse de acceder o utilizar el Servicio.

## **CONTRASEÑA:**

"TOTALPLAY" vela por la seguridad de la contraseña que provea el titular de cuenta o en su caso los usuarios a la hora de registrar una cuenta en el Sitio Web o en la plataforma "FACTURA TOTAL".

Garantiza que esta contraseña no será vista por terceros, más no puede evitar que por la estructura del software, funcionarios de "TOTALPLAY" lleguen a tener conocimiento de la misma al interior de "TOTALPLAY" y exclusivamente para fines de operación de la plataforma, aunque la misma tendrá los mecanismos informáticos tendientes a que solo quienes tengan por sus funciones acceso a ella, sean quienes la conozcan, procurando en todo caso que las mismas no puedan ser conocidas y mucho menos divulgadas.

Por otro lado "TOTALPLAY" no se responsabiliza por el mal uso de la contraseña por parte de "EL CLIENTE" ni por el uso de contraseñas que sean fáciles de descifrar, asumiendo que

siempre que se acceda al sistema, lo hace "EL CLIENTE" o las personas autorizadas por este último.

## **DEL USO DEL SOFTWARE:**

"EL CLIENTE" cargará los datos en la plataforma "FACTURA TOTAL", siendo el único responsable de los datos insertados, la administración de los mismos, la veracidad, viabilidad y legalidad de los mismos.

La información que cargue "EL CLIENTE" respecto de sus clientes y cuentas bancarias, quedará para uso de "EL CLIENTE" en la plataforma "FACTURA TOTAL", a la cual tendrá acceso ilimitado siempre y cuando cumpla con las obligaciones contenidas en el presente contrato, por lo que dicha información solo podrá ser utilizada por "EL CLIENTE" y las personas autorizadas por este último, por lo que libera a TOTALPLAY de cualquier responsabilidad por el mal uso que se pudiera realizar del software.

"TOTALPLAY" mantendrá la información de los usuarios segura y tomará las precauciones a su juicio necesarias para ello, más no se responsabiliza por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al "CLIENTE" o frente a terceros. Así mismo, no se hace responsable por el tipo de información ingresada por el "CLIENTE" en su cuenta ni por los resultados inadecuados aún si la misma se ingresó de manera adecuada de acuerdo con los parámetros contables y fiscales aplicables a la materia en cada caso.

Se da a entender que el "CLIENTE" al usar los Servicios de "FACTURA TOTAL", hará un uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición y esto exonera a "TOTALPLAY" de cualquier uso indebido de su información por parte de cualquier usuario, entendiéndose sin limitar el usar información para evadir obligaciones tributarias, cometer cualquier clase de delitos, entre otras.

## **OBLIGACIONES DE PAGO:**

El "CLIENTE", manifiesta que realizará el pago oportuno y completo para poder tener acceso al sistema "FACTURA TOTAL". LAS PARTES acuerdan que "TOTALPLAY" tendrá derecho a cambiar los precios de tiempo en tiempo a su entera satisfacción sin necesidad de previo aviso. El "CLIENTE" se obliga a respetar los precios establecidos por "TOTALPLAY"

El precio mensual que deberá de pagar el "CLIENTE" por el uso del software "FACTURA TOTAL" será de acuerdo a la versión de los Servicios que el "CLIENTE" seleccione al momento de contratar

El acceso a la plataforma "FACTURA TOTAL" podrá realizarse una vez que se verifique el pago por parte del "CLIENTE".

"TOTALPLAY" verificará el pago en un máximo de 72 (setenta y dos) horas de realizado el pago y notificará su aceptación al correo electrónico que "EL CLIENTE" haya designado en la activación de la cuenta y contratación de los Servicios.

## **INDEMNIZACIÓN:**

Al aceptar estos términos y condiciones de "EL CLIENTE" y utilizar su nombre de usuario y contraseña en el Sitio Web y/o en la plataforma "FACTURA TOTAL", "EL CLIENTE" acuerda y

acepta que libera a TOTALPLAY de toda y cualquier responsabilidad, y se obliga a indemnizar y mantener indemne a TOTALPLAY, sus filiales, licenciarios y todos sus directivos, directores, usuarios, trabajadores, representantes y asesores por cualesquiera reclamaciones, costos, daños, pérdidas, responsabilidades y gastos (incluyendo honorarios y gastos de abogados) derivados de o en relación con:

Violación o incumplimiento de cualquier condición de estas Condiciones de Uso o cualquier ley o reglamento aplicable, se haga o no referencia al mismo en el presente;

Violación de cualquier derecho de cualquier tercero, o Uso incorrecto del Sitio Web o los Servicios.

## **VIGENCIA DE USO DE PLATAFORMA:**

El presente contrato tendrá la vigencia mientras se mantenga el contrato por "EL CLIENTE", siempre y cuando realice el pago correspondiente. La vigencia del contrato comenzará una vez realizado el pago por parte del "CLIENTE".

En caso de que "EL CLIENTE" desee dar por vencido anticipadamente el presente contrato, podrá hacerlo tomando en consideración que "TOTALPLAY" no realizará ningún reembolso por ningún motivo al "CLIENTE".

TOTALPLAY tendrá derecho a terminar el presente contrato en todo momento y con efecto inmediato (deshabilitando el uso del Servicio) si usted:

Viola o incumple cualquier condición de las presentes Condiciones del Usuario, o

A consideración de TOTALPLAY, hace un uso indebido del Sitio Web o los Servicios. TOTALPLAY no estará obligado a dar un aviso previo de la terminación del Contrato. Después de su terminación TOTALPLAY avisará de ello con arreglo a las presentes Condiciones del Usuario.

## **CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE USO:**

Ocasionalmente y a nuestra discreción, podemos implementar cambios en el presente contrato. Si implementamos cambios importantes en las Condiciones de Uso, le notificaremos de forma oportuna según las circunstancias, por ejemplo, mostraremos un aviso destacado en el Servicio o le enviaremos un correo electrónico.

En algunos casos, le notificaremos anticipadamente, y su uso continuo del Servicio una vez implementados los cambios constituirá su aceptación de los cambios. Por lo tanto, asegúrese de leer el aviso detenidamente.

## **GARANTÍA:**

"TOTALPLAY" en este acto se compromete a garantizar el software bajo condiciones de manejo normal y durante el período de vigencia de la correspondiente licencia de uso.

En caso de alguna reclamación o falla del software el "CLIENTE" deberá de notificarlo inmediatamente al correo electrónico soporte@asesorvirtual.com.mx a "TOTALPLAY". "TOTALPLAY" no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su plataforma. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a "TOTALPLAY"; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de

responsabilidad a "TOTALPLAY" y no será responsable por ningún error u omisión en los contenidos en su sitio web o la plataforma "FACTURA TOTAL".

"TOTALPLAY" llevará a cabo las gestiones que a su juicio estime conducentes, tendientes a que "FACTURA TOTAL" siempre esté disponible para el usuario, pero no garantiza lo anterior, tanto por los daños en las comunicaciones, por actos de terceros, mantenimiento o reestructuración de los sitios u otro tipo de actos que se escapen del alcance y responsabilidad directa de "TOTALPLAY".

En cuanto al mantenimiento y reestructuración del sitio, "TOTALPLAY" se reserva el derecho de hacerlo sin previo aviso del "CLIENTE", pero procurará que se les brinde un aviso con la antelación que a su juicio considere conveniente o prudente para evitar incomodidades o eventuales perjuicios en el procesamiento de datos o de información, notificando al "CLIENTE" por correo electrónico o en el Sitio Web.

## **DISPOSICIONES DE MENSAJES Y CORREOS ELECTRONICOS:**

"FACTURA TOTAL" tiene la posibilidad de brindar al "CLIENTE" previo plan de contratación, el envío de mensajes de texto a teléfonos móviles o dirección de correos electrónicos a las personas o contactos que el "CLIENTE" determine para el recordatorio de los pagos pendientes, vencidos o próximos a vencer, por lo que deslinda de manera absoluta a "TOTALPLAY" del contenido del mensaje que pudiera enviarse por parte del "CLIENTE" a sus clientes, ya que "TOTALPLAY" desconoce el contenido que el "CLIENTE" establezca o redacté en los mismos.

El "CLIENTE" manifiesta que conoce los reglamentos establecidos por la Ley para este tipo de mensajes de texto o correos electrónicos, por lo que deberá de abstenerse de hacerlo fuera de los horarios permitidos, en el entendido que el "CLIENTE" solo deberá de realizarlos dentro del horario comprendido entre las 07:00 siete y las 22:00 veintidós horas, de acuerdo a los husos horarios del lugar en donde se encuentre sus contactos o clientes y en días hábiles. Será responsabilidad única y exclusivamente del "CLIENTE" este cumplimiento.

El "CLIENTE" manifiesta que conoce los reglamentos establecidos por la Ley para este tipo de mensajes de texto o correos electrónicos, por lo que deberá de abstenerse de hacerlo fuera de los horarios permitidos, en el entendido que el "CLIENTE" solo deberá de realizarlos dentro del horario comprendido entre las 07:00 siete y las 22:00 veintidós horas, de acuerdo a los husos horarios del lugar en donde se encuentre sus contactos o clientes y en días hábiles. Será responsabilidad única y exclusivamente del "CLIENTE" este cumplimiento.

El "CLIENTE" al enviar los mensajes de texto o los correos a las direcciones electrónicas a través de la plataforma de "FACTURA TOTAL" deberá de establecer contacto únicamente en un teléfono o correo electrónico proporcionado por sus clientes o del obligado solidario o aval.

En el evento de que "EL CLIENTE" incumpla con cualquier de los términos establecidos en la presente sección, esta se obliga a indemnizar y mantener indemne a TOTALPLAY, sus filiales, licenciatarios y todos sus directivos, directores, usuarios, trabajadores, representantes y

asesores por cualesquiera reclamaciones, costos, daños, pérdidas, responsabilidades y gastos (incluyendo honorarios y gastos de abogados) que se pudieran derivar por estos temas.

## **RESPONSABILIDAD:**

La información, recomendaciones u otros servicios prestados en o a través del Sitio Web y o por el uso de los Servicios, son sólo información general y no constituyen un aviso. TOTALPLAY se ocupará de mantener el Sitio Web y sus contenidos de forma razonablemente correcta y actualizada, pero no podrá garantizar que los contenidos del Sitio Web carezcan de errores, defectos, malware y virus y que el Sitio Web sean correctos, estén actualizados y sean precisos.

TOTALPLAY no será responsable por ningún daño derivado del uso del (o incapacidad de usar) Sitio Web, incluyendo los daños causados por malware, virus o cualquier información incorrecta o incompleta de la información del Sitio Web, salvo que este daño se derive de cualquier conducta dolosa o negligencia grave por parte de TOTALPLAY.

Asimismo, TOTALPLAY no será responsable por los daños derivados del uso de (o incapacidad de usar) los medios de comunicación electrónicos con el Sitio Web, incluyendo sin limitación daños derivados del fallo o retraso en la entrega de comunicaciones electrónicas, interceptación o manipulación de comunicaciones electrónicas por terceros o por programas informáticos usados para comunicaciones electrónicas y transmisión de virus.

## **LIMITACIONES DE LAS RESPONSABILIDADES:**

"TOTALPLAY" se limita a responder por los daños y perjuicios que tenga el "CLIENTE" por negligencia o impericia de "TOTALPLAY", la cual responderá por un monto que nunca excederá de lo que el "CLIENTE" hubiera pagado "TOTALPLAY" en la factura inmediata anterior pagada por los Servicios contratados.

En el caso de que el "CLIENTE" tenga alguna pérdida parcial o total de su información por su negligencia o descuido por no utilizar de manera adecuada la plataforma de "FACTURA TOTAL", "LAS PARTES" declaran que "TOTALPLAY" no será responsable por ningún monto ni de ninguna manera de los daños y perjuicios que pudiera generarse por este tipo de situaciones, por lo que el "CLIENTE" no podrá ejercer en contra de "TOTALPLAY" ninguna acción civil, penal mercantil, fiscal o administrativa por este concepto.

"TOTALPLAY" no asume ninguna responsabilidad, ni civil, mercantil, penal, fiscal, o administrativa por los daños y perjuicios que se pudieren causar al "CLIENTE" o a un tercero de forma directa o indirecta por la presencia de virus u otros elementos lesivos que puedan transmitirse a través del Sitio Web o por medio de la plataforma "FACTURA TOTAL" por el uso examen o como consecuencia del acceso, transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio, contenidos en el mismo.

El "CLIENTE" manifiesta que será el único responsable de los contenidos que se carguen o suban a la plataforma de "FACTURA TOTAL", por lo que no podrá cargar datos o archivos que puedan dañar el

sistema, así como contenido obsceno, malicioso, perjudicial o cualquier información que la Ley considere ilegal.

"LAS PARTES" manifiestan que "TOTALPLAY" tiene toda la facultad y se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar:

- I) abusivo, difamatorio u obsceno;
- II) fraudulento, artificioso o engañoso;
- III) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero;
- IV) ofensivo;
- V) utilizar de manera inadecuada la plataforma
- VI) y cualquier forma que contravenga lo establecido en este convenio.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL:**

El "CLIENTE" reconoce ampliamente que el hecho de utilizar la plataforma "FACTURA TOTAL", no genera ningún derecho de titularidad sobre la marca y reconoce que el único titular de la marca "FACTURA TOTAL" ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) es TOTALPLAY IMPULSO EMPRESARIAL S.A.P.I. de C.V. así como de los derechos de autor del software "FACTURA TOTAL" ante el Instituto Nacional de Derechos de Autor (INDAUTOR), por lo que no se reserva ningún derecho sobre la titularidad de los mismos; así como sus logotipos y todo el material que aparece en dicho sitio, son marcas, nombres de dominio, nombres comerciales y obras artísticas son propiedad de "TOTALPLAY".

El "CLIENTE" reconoce que el uso y disfrute de la plataforma "FACTURA TOTAL" es un derecho exclusivo, revocable, oneroso y no transferible, por lo que en ningún momento podrá requerir la exclusividad de la o las licencias de uso.

Se prohíbe expresamente al "CLIENTE" modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de la información contenida en el Sitio Web en los contratos, formatos y demás documentos que se expidan por parte de "TOTALPLAY".

El "CLIENTE" no podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el software, ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente. Además, queda prohibida la separación de los componentes. "TOTALPLAY" autoriza el uso del software como un producto único.

## **CONFIDENCIALIDAD:**

TOTALPLAY se obliga a mantener confidencial la información que reciba de "EL CLIENTE" que tenga dicho carácter conforme a las presentes Condiciones de Uso y a las disposiciones legales aplicables, en los Estados Unidos Mexicanos.

TOTALPLAY no asume ninguna obligación de mantener confidencial cualquier otra información que "EL CLIENTE" le proporcione, ya sea al inscribirse al Servicio o en cualquier otro momento posterior, incluyendo aquella información que "EL CLIENTE" proporcione a través de boletines, pizarras o plática

en línea (chats) o cualquier otra que sea necesaria para efectos de poder prestar los Servicios que hayan sido contratados por parte de "EL CLIENTE";

así como, la información que obtenga TOTALPLAY a través de las Cookies que se describen más adelante.

No se entenderá como información confidencial:

- (i) información que se encuentre actualmente o en el futuro a disposición del público por cualquier motivo distinto de la revelación de la misma;
- (ii) información que se encuentre actualmente o en el futuro a nuestra disposición en términos que no exijan la confidencialidad de la misma y que provenga de una fuente distinta a ustedes;
- (iii) información con respecto a la cual podamos probar que era de nuestro conocimiento antes de que la misma fuera revelada bajo el presente documento; y/o
- (iv) si existe una obligación de revelar dicha Información Confidencial de conformidad con cualesquiera leyes aplicables, resoluciones administrativas o sentencias judiciales en México o cualquier otra jurisdicción, siempre y cuando hayamos notificado previamente por escrito a "EL CLIENTE", sobre la obligación respectiva, o en su defecto tan pronto como sea posible después de la revelación.

## **USO DE LA INFORMACIÓN NO CONFIDENCIAL O INDIVIDUAL:**

Mediante el uso del Sitio Web o la plataforma FACTURA TOTAL, "EL CLIENTE" autoriza a TOTALPLAY a utilizar, publicar, reproducir, divulgar, comunicar públicamente y transmitir la información no confidencial o no individual, en términos de lo establecido en el artículo 109 de la Ley Federal de los Derechos de Autor y de la fracción I, del artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **COOKIES:**

"EL CLIENTE" que tenga acceso al Sitio Web, conviene en recibir archivos que les transmitan los servidores de TOTALPLAY. "Cookie" significa un archivo de datos que se almacena en el disco duro de la computadora de "EL CLIENTE" cuando éste tiene acceso al Sitio Web. Dichos archivos pueden contener información tal como la identificación proporcionada por "EL CLIENTE" o información para rastrear las páginas que "EL CLIENTE" ha visitado. Una Cookie no puede leer los datos o información del disco duro de "EL CLIENTE" ni leer las Cookies creadas por otros sitios o páginas.

## **SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES y AVISO DE PRIVACIDAD:**

"TOTALPLAY" creará y en su caso adoptará las Medidas de Seguridad Administrativas y Técnicas que considere necesarias para garantizar la seguridad e integridad de la información contenida y que alimenta a la Base de Datos de la plataforma "FACTURA TOTAL", en los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, asumiendo desde luego las obligaciones impuestas por la Ley, cuando para el cumplimiento de este contrato deba recabar datos personales y/o sensibles de los clientes finales.

En virtud de lo anterior, mediante la aceptación de las presentes Condiciones de Uso y a través de la contratación de los Servicios, "EL CLIENTE" manifiesta su aceptación del Aviso de Privacidad de TOTALPLAY. Para conocer mayor información de la protección de sus datos personales acuda a la siguiente liga: Aviso de privacidad.

## **CAPACITACIÓN:**

El "CLIENTE" podrá contactar por el chat de [www.asesorvirtual.com.mx](http://www.asesorvirtual.com.mx) para consultar o aclarar sus dudas respecto del uso de la plataforma "FACTURA TOTAL", dentro de un horario de 24 horas. También el "CLIENTE" podrá consultar sin costo los tutoriales disponibles en la página <https://negociostp.facturatotal.com.mx>, siendo siempre a opción del "CLIENTE" la capacitación más adecuada. El "CLIENTE" manifiesta que, en caso de incumplir con la cláusula de confidencialidad, deberá de hacer la reparación del daño a consideración de "TOTALPLAY". "TOTALPLAY" podrá dar por terminada el contrato celebrado con el "CLIENTE", sin responsabilidad para "TOTALPLAY", en caso de utilizar de manera inadecuada la plataforma o en caso de falta de pago de acuerdo a los términos de uso aquí establecidos. En el caso de que el "CLIENTE" manifieste que "FACTURA TOTAL" no cumple con las expectativas o necesidades que requiere, podrá dar por terminada la relación contractual sin derecho a algún reembolso.

### **1.19 Innovación Digital El Objeto.**

Proveer al Usuario una plataforma que le permita introducir a su negocio en redes sociales. Incluye soporte que le permiten aprender el manejo de los perfiles en redes sociales.

El Usuario acepta que los datos proporcionados serán tratados por el Proveedor del servicio, por lo que estará sujeto a los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio web <https://www.innovaciondigital.mx/>

### **Uso.**

Negocios Totalplay otorgará al Usuario los accesos que le permitirán disfrutar del presente servicio por una vigencia directamente relacionada con su estatus de activo como suscriptor de Negocios Totalplay. El Usuario podrá solicitar la activación del servicio a través del sitio web [www.asesorvirtual.com.mx](http://www.asesorvirtual.com.mx), o bien, podrá dirigirse al sitio web <https://www.innovaciondigital.mx/>, el plazo de activación estará sujeto a los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio antes mencionado.

Con el servicio el Usuario podrá disfrutar las siguientes características:

- Contar con apoyo profesional para aprender a utilizar Facebook y sus diferentes herramientas para crecer cada negocio.
- Acceder a miles de contenidos gráficos y editoriales tropicalizados para el mercado mexicano y para cada línea de negocios.
- Tener acceso a una amplia gama de cursos y talleres 100% en español diseñados y actualizados constantemente para el mercado mexicano, éstos apoyarán a tu negocio en aprovechar los beneficios de operar la Fan Page con apoyo y asesoría de un equipo de expertos.
- Tu Fan Page contará con un chat en vivo durante horarios de oficina.

## **Seguridad de cuenta**

Usted es el responsable de proteger la contraseña que usa en su cuenta del servicio y acepto revelar su contraseña a ningún tercero. Usted es responsable de cualquier actividad que use su Cuenta, ya sea que haya autorizado o no dicha actividad.

## **Sus responsabilidades generales**

Los archivos y otro contenido de los Servicios pueden estar protegidos por derechos de propiedad intelectual de terceros. No copie, cargue, descargue ni comparta archivos a menos que tenga derecho a hacerlo. El Usuario será totalmente responsable de lo que copie, comparta, cargue, descargue o use de otro modo mientras usa los Servicios. No debe cargar spyware ni ningún otro software malicioso en los Servicios.

El Usuario, y no Negocios Totalplay, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Negocios Totalplay no será responsable de ninguna pérdida o corrupción de sus archivos, ni de los costos o gastos asociados con la copia de seguridad o restauración de ninguno de sus archivos.

Si su información de contacto u otra información relacionada con su Cuenta cambia, debe notificarlo de inmediato y mantener su información actualizada.

## **Renovación.**

El Usuario gozará del presente servicio siempre que mantenga su estatus de activo como suscriptor de Totalplay.

Este contrato se resolverá automáticamente si usted no cumple con alguna de las limitaciones u otros requisitos descritos en este documento. En caso de terminación o finalización de este Acuerdo, usted deberá dejar de utilizar el servicio.

En caso de rescisión o vencimiento de este Acuerdo, debe dejar de usar el servicio.

## **Limitaciones.**

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio proporcionado por Negocios Totalplay, es únicamente proveerle el servicio de Innovación Digital; configurarlo en su dispositivo; asesorarlo sobre su funcionamiento; orientarlo sobre el uso y alcances de la herramienta; y, mostrarle los beneficios que puede obtener. De igual forma, el Usuario reconoce y acepta que los contenidos y/o servicios ofrecidos será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

Cualquier disputa relacionada directamente con el Proveedor, deberá ser resuelta con apego a los Términos y Condiciones.

El Usuario se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por Negocios Totalplay, conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres y en los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, se compromete hacer un uso adecuado del servicio y a no emplear la información o documentación recibida para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otras normas del ordenamiento jurídico aplicable.

Al usar los Servicios, usted acepta estar sujeto a estos Términos en su totalidad por el período de tiempo acordado entre las partes.

## SERVICIOS CON COSTO ADICIONAL

### 2.1 Cuentas de Correo Electrónico

#### Objetivo

Proveer al Usuario de Negocios Totalplay el Servicio **Cuentas de Correo Electrónico**, cuyas especificaciones se describen detalladamente de forma posterior.

### Descripción y Alcance del Servicio

El presente servicio no se encuentra incluido en la oferta de Negocios Totalplay, sin embargo, puede ser contratado como un adicional (Addons) por los Usuarios que sean suscriptores de los siguientes planes:

- Micro 20 Megas
- Micro 20 Megas Empresarial
- Micro 40 Megas
- Micro 40 Megas Empresarial
- Dinámico 100 Megas
- Dinámico 100 Megas Empresarial
- Emprendedor 200 Megas
- Emprendedor 200 Megas Empresarial
- Profesional 500 Megas
- Profesional 500 Megas Empresarial

En caso de que el Usuario desee contratar el uso del servicio reconoce y acepta pagar el cargo adicional que se realizará a su estado de cuenta por la cantidad que corresponda, de acuerdo con el número de cuentas de correo solicitadas. El Usuario podrá seleccionar cuentas adicionales en paquetes de 5 cuentas por 99 pesos/mes.

El servicio está dirigido a los usuarios que cuentan con un dominio propio, ya sea terminación “.com”, o bien, “.com.mx”, sin importar que este haya sido aprovisionado por Negocios Totalplay, o no.

Si el usuario de Negocios Totalplay ya cuenta con el servicio **Correo Electrónico** (incluye 5 cuentas), las que adquiera con el presente servicio serán sumadas a las que ya utiliza.

El correo electrónico cumple con todos los estándares de seguridad y productividad.

### Características:

- Accesible desde cualquier lugar y cualquier dispositivo
- Disponible a través de las plataformas de correo preferidas: Outlook, Gmail, Mail, Thunderbird.
- Servicio en la nube que no requiere ninguna gestión de hardware.

Detalles técnicos:

- Capacidad de 1 GB almacenamiento por cuenta
- Archivos adjuntos: hasta 25 MB por correo enviado
- Seguridad: Utiliza conexiones seguras (POP3/IMAP/SMTP sobre TLS, webmail con HTTPS). Los correos en tránsito se encriptan con TLS cuando es posible. Las contraseñas se guardan encriptadas en SSHA512 o BCRYPT (BSD).
- Sin tiempos de intermitencia\*
- Cuenta con un sistema de recuperación automática. Cuando falla el sistema, se recupera sin necesidad de interacción humana por lo que siempre estará activo, sin tiempos de reinicio.
- Webmail: Administración de correos, carpetas, y filtros con una interfaz intuitiva y fácil de utilizar proporcionada por Roundcube. Se puede agregar cualquier cuenta IMAP/POP para tener una única interfaz.
- Interfaz libre de anuncios.
- Compatibilidad con dispositivos móviles: las cuentas pueden ser configuradas en cualquier aplicación de correo móvil fácilmente.
- Antispam & Antivirus: Cumple con las mejores prácticas de seguridad para correo, protegiendo de SPAM o virus. SpamAssassin, ClamAV, SPF, DKIM, lista gris, lista blanca o lista negra. Pone en cuarentena los correos detectados como SPAM y en la base de datos SQL para revisión. Fail2Ban bloquea de ataques maliciosos.
- Respaldos: Respaldos diarios de todos los correos para evitar pérdida de datos.
- Envíos asegurados: Cumple con los estándares de la industria para asegurar que se entregan los correos a los proveedores principales (Gmail, Yahoo, Hotmail, Outlook).

*\*Excluye mantenimientos programados a las plataformas que soportan al correo y mantenimientos no programados para solventar situaciones críticas.*

El correo web es soportado por los siguientes navegadores:

- IE 9.0 y más reciente
- Firefox versión 19 y más recientes
- Google Chrome versión 25 y más recientes
- Windows 10
- Edge 12 y más recientes

## **Protección de Datos Personales de Terceros**

Si el Usuario trata Datos Personales de terceros, el Usuario asume la total responsabilidad de proporcionar Avisos de Privacidad legalmente adecuados y de obtener los consentimientos necesarios para el tratamiento de dichos datos. El Usuario declara que ha proporcionado todos los Avisos de Privacidad necesarios y ha obtenido todos los consentimientos necesarios. El Usuario es el único responsable del tratamiento de dichos datos de acuerdo con la Ley Federal de Datos Personales en Posesión de Particulares y su Reglamento.

## **Copias de Seguridad**

El servicio de correo incluye el servicio de copias de seguridad; este es responsabilidad del usuario pudiendo configurarlo según sus necesidades. En ningún caso Negocios Totalplay será responsable del contenido de los emails ni de las copias de seguridad.

## Políticas Antispam para los Servicios de Correo

Se entiende por "CORREO SPAM", según la ley, como aquel mensaje de correo electrónico cuyo propósito fundamental es la publicidad comercial o promoción de un producto o serviciocomercial, incluidos los mensajes que promocionan el contenido de un sitio web comercial. Además, Negocios Totalplay considera "SPAM" la práctica de enviar mensajes de correo electrónico no deseados, a menudo con contenido comercial, en grandes cantidades, a sus destinatarios sin darles la opción de darse de baja o excluirse de una lista de distribución.

Por lo anterior, queda **PROHIBIDO** que el Usuario use el correo para los siguientes fines:

- ✦ Usar o contener encabezados no válidos o fraudulentos
- ✦ Usar o contener nombres de dominio no válidos o inexistentes.
- ✦ Imitar o suplantar a otra persona o a su dirección de correo electrónico, o crear cuentas falsas con el propósito de enviar spam.
- ✦ Extraer datos (data mining) o usar "robots" para recoger direcciones de correo electrónico o cualquier otra propiedad web con el fin de enviar material no solicitado o no autorizado.
- ✦ Usar el nombre del dominio de Internet de terceros, o enviar desde o a través del equipo de un tercero sin su permiso.
- ✦ Enviar correo electrónico a sus destinatarios que han solicitado que se los elimine de una lista de distribución.
- ✦ Enviar correo electrónico a destinatarios inválidos\*
- ✦ Enviar correo electrónico a listas de distribución compradas\*
- ✦ Transmitir el mismo mensaje varias veces a un gran número de destinatarios. (El número máximo permitido es 50 destinatarios por cada correo electrónico)
- ✦ No incluir link para dar por terminada la suscripción a los boletines electrónicos.
- ✦ Enviar correos a destinatarios de manera genérica, no específica, ejemplo: ventas@dominio.

El Usuario se obliga a cumplir con lo establecido en los presente Términos y Condiciones, así como se obliga a sacar en paz y a salvo a Negocios Totalplay de cualquier conflicto que se genere en caso de que el Usuario contravenga, en todo o en parte, lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

En caso de incumplimiento por parte del Usuario, se obliga a pagar una indemnización suficiente a Negocios Totalplay que le permita a este último reparar el daño causado por el Usuario. La indemnización será exigible sin necesidad de declaración judicial.

Negocios Totalplay se reserva el derecho a suspender/cancelar el acceso al servicio en cualquier momento si considera que el Usuario está violando las condiciones de seguridad del servicio, incluidas las Políticas Antispam, o considere que el Usuario puede hacerlo potencialmente; igualmente esto podrá hacerse efectivo si Negocios Totalplay detecta que el servicio presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al Usuario y que pueden poner en riesgo la infraestructura del presente servicio brindado por Negocios Totalplay.

## Procedimiento en Caso de Violación a Políticas

En caso de que el Usuario viole alguna de estas Políticas, de acuerdo con la magnitud del acto u omisión en que haya infringido el Usuario, Totalplay® se reserva el derecho a su sola discreción de proceder con alguna de las siguientes acciones:

- Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 horas.
- Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 144 horas.
- Suspender/Bloquear todo tráfico del dominio, iniciar el proceso de baja de servicio, exigir al Usuario el pago de una indemnización suficiente que permita a Totalplay® reparar el daño causado por el Usuario.

Totalplay® se reserva el derecho de bloquear, suspender o dar de baja las cuentas o dominios que violen las presentes Políticas, bastando para ello el hecho de que Totalplay® observe el incumplimiento por parte del Usuario, o bien, que un tercero le reporte el uso incorrecto del servicio.

Totalplay® no se verá obligado a realizar reembolso por suspensión o baja del servicio.

Totalplay® no se verá obligado a cubrir cualquier gasto o pérdida por su suspensión o baja del servicio.

## Limitación de Responsabilidad

En la medida en que la ley lo permita, Totalplay® se exime de toda responsabilidad, ya sea explícita o implícita, incluidas las responsabilidades implícitas de comercialización, adecuación a un uso concreto, título y no infracción.

## Suspensión

El Usuario reconoce y acepta que Totalplay® puede suspender la prestación del servicio, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el Usuario no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda. Totalplay® restablecerá el servicio cuando el Usuario acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 3 días naturales de haber realizado la suspensión del servicio, Totalplay® no recibe el pago correspondiente, Totalplay® podrá dar de baja el servicio sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial. Totalplay® no se verá obligado a cubrir cualquier gasto o pérdida por su suspensión del servicio.

## Baja del Servicio

El Usuario podrá solicitar la baja del servicio siempre y cuando se le haya facturado por lo menos doce meses, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al Centro de Atención, quedando obligado el Usuario a cubrir el pago mensual completo, con independencia del día en que se presente la notificación de baja del servicio.

En caso de terminación anticipada (previo al cumplimiento del plazo mínimo de doce meses) el Usuario reconoce y acepta que está obligado a cubrir el pago de los meses faltantes del periodo pactado, con independencia del día en que sea presentada la notificación de baja del servicio.

Asimismo, el Usuario reconoce y acepta que se dará de baja el servicio en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a) Por violaciones del Usuario a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes Términos y Condiciones.
- b) Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c) En caso de que el Usuario:
  - a. Deje de cubrir sus obligaciones de pago;
  - b. Realice la baja del servicio principal contratado con Totalplay®.

Al darse de baja el servicio, el Usuario ya no tendrá acceso al mismo ni a la información contenida en este, por lo que será responsabilidad del Usuario realizar el proceso de respaldo de eliminación del contenido de la información.

## 2.2 Administrador del Negocio

Servicio prestado por Gestionix a través de la plataforma de Negocios Totalplay.

*Gestionix*: Distribuidor autorizado para prestar los servicios de GESTIONIX Technology S.A.P.I.de C.V.

## Aceptación

Como usuario de Gestionix aceptas, por el simple uso del sistema, lo dispuesto en estos *Términos y Condiciones*, susceptibles de cambio sin previo aviso por parte de Gestionix. Si representas una organización, estás dando por entendido que tienes las facultades para actuar en nombre de ella y que la organización acepta adherirse a estos Términos y Condiciones.

Si no estás de acuerdo, no podrás hacer uso de los servicios prestados por Gestionix.

Dependiendo del plan que hayas seleccionado, el servicio de Administrador Total se cobrará mensualmente en tu Estado de Cuenta.

Negocios Totalplay y Totalplay Empresarial tendrán la facultad de notificar a Gestionix para que procese la suspensión o cancelación de una cuenta debido a la falta de pago. Así mismo Gestionix se reserva el derecho de restringir el acceso a la cuenta.

Después de 60 días de no recibir el pago correspondiente de una cuenta con adeudos, y bajo previo aviso del adeudo, Gestionix se reserva el derecho de eliminar la información de la cuenta, o en su defecto de restringir la usabilidad de la misma.

## Descripción del Servicio

Gestionix presta el servicio de su aplicación web por medio de las plataformas Negocios Totalplay y Totalplay Empresarial, bajo el nombre de Administrador Total. Como usuario adquieres una licencia

no-exclusiva e intransferible para usar el sistema Gestionix según las condiciones del plan que hayas elegido.

El servicio de Gestionix se inicia al momento de registrar una cuenta en el sitio web de Gestionix. El servicio consiste en el uso del software Gestionix. En todos los casos Gestionix no se hace responsable por errores cometidos por parte del cliente o por los usuarios de tú

organización a la hora de elegir tu plan, así como tampoco al momento de digitar o ingresar tu información tanto personal como de la actividad empresarial que afectará irremediablemente los resultados arrojados por el Software.

## **Información en la Cuenta**

Gestionix vela por mantener segura la información de los usuarios y toma las precauciones asu juicio necesarias para ello, más no se responsabiliza por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al usuario o frente a terceros.

Se da a entender que el usuario, al usar los servicios de Gestionix, hará un uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición y esto exonera a Gestionix, así como a Negocios Totalplay y Totalplay Empresarial de cualquier uso indebido de su información por parte de cualquier usuario, entendiéndose por ello el usar información para evadir obligaciones tributarias, entre otras.

El consumidor es el único dueño de la información que ingresa en el sistema y bajo ninguna circunstancia esta información pasará a ser propiedad de Gestionix, y de manera inversa, esta última sociedad es la única dueña de la plataforma sobre la cual el usuario ingresa la información. Si das por terminado el contrato tendrá la información a su alcance, pero en ningún momento Gestionix se obliga a entregar la misma en formato alguno ni a llevar a cabo ningún tipo de proceso de migración.

## **Acercas de cobros**

Los importes acordados en cualquiera de las cuentas serán cobrados desde la fecha de inicio del servicio y por el periodo estipulado de forma mensual, a menos que se cancele la cuenta o se modifique el paquete utilizado.

Para conocer las fechas de corte, así como el historial de pagos deberás revisar en tu estado de cuenta de Totalplay® y ahí tendrás la información del tipo de suscripción, del medio de pago, de las fechas de pagos siguientes, montos y cualquier otra información relevante.

Como usuario de Gestionix estás de acuerdo que el monto cobrado cada mes puede variar por razones que incluyen promociones, cambios en tu cuenta, cambios en los impuestos aplicables, modificaciones inflacionarias anuales, y tú nos autorizas a cargar a tu factura por esos cambios variables.

Gestionix no regresa cargos a usuarios, cuando un plan se disminuye o una cuenta se cancela el monto se queda como saldo a favor, y se consumirá durante los siguientes periodos antes de volver a cargar cualquier monto en la tarjeta registrada si fuera este el medio de pago.

Gestionix podría cambiar los montos a cobrar o agregar nuevos cargos por nuevos servicios en algún momento, pero siempre te daremos todos los detalles del cambio vía correo electrónico al correo registrado en la cuenta.

Es tu responsabilidad, como usuario de Gestionix, de mantener tu información de contacto y de pago siempre actualizada

## Cancelación de la cuenta

Tu cuenta continuará en funcionamiento a menos que canceles tu suscripción o que nosotros la terminemos por una causa justificada. Debes cancelar tu cuenta antes de que sea renovada automáticamente para evitar el cobro por el siguiente período dependiendo de la configuración que tengas.

Las cuentas de Gestionix son pres pagados y no reembolsables. Tú puedes cancelar tu cuenta en cualquier momento y la cancelación será efectiva inmediatamente. Si deseas cancelar comunícate al Centro de Atención al Cliente de Totalplay® al 800 808 4546.

Accediendo a Administrador Total, de forma automática manifiestas tu conformidad con los presentes *Términos y Condiciones*.

## 6. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

Negocios Totalplay no garantiza la disponibilidad absoluta y permanente del Portal por lo cual, no podrá asumir responsabilidad alguna frente al usuario por fallas técnicas, indisponibilidad, accesos no autorizados, lo cual el usuario declara conocer y aceptar.

Así mismo el usuario responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que Negocios Totalplay pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de las Condiciones Generales o de la ley en relación con la utilización del portal.

El usuario es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del portal, de los servicios y de los contenidos tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Negocios Totalplay podrá en cualquier momento modificar los presentes Términos y Condiciones, así como suprimir, cancelar o suspender la prestación de cualquiera de los servicios vertidos en el presente documento. Si usted continúa haciendo uso del portal manifiesta su entera conformidad con los Términos y Condiciones que estén en vigor al momento del uso.

## 7. AVISO DE PRIVACIDAD

Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V., en adelante "TOTALPLAY", con domicilio en Periférico Sur 4119, Torre A, Piso 7, Colonia Fuentes del Pedregal, C.P. 14140, Ciudad de México, en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y los lineamientos y estándares nacionales e internacionales en materia de Protección de Datos Personales, asimismo, en estricto apego al cumplimiento de los principios establecidos en la Ley y los deberes de seguridad y confidencialidad, aplica las medidas de seguridad físicas, administrativas y tecnológicas pertinentes durante todo el tratamiento y ciclo de vida de sus datos personales, en términos del Aviso de Privacidad visible en la URL <https://www.negociostotalplay.com.mx/pdf/aviso-privacidad.pdf>

## 8. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

El acceso al Portal Web estará disponible para el usuario salvo que existan circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de un tercero que impidan o restrinjan dicho acceso.

7.1. Exclusión de garantías por virus o presencia de elementos que alteren el sistema.

Negocios Totalplay no controla ni garantizan la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos o en los servicios prestados por terceros a través del portal, que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

Negocios Totalplay excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios.

## 7.2. Exclusión de garantía por la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

Negocios Totalplay no garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal y excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos o a los servicios prestados por terceros a través del portal, y en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios que puedan deberse a:

(b) el incumplimiento de la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público, como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos, o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(c) la infracción de los derechos de propiedad intelectual (derechos de autor y conexos y propiedad industrial), de los secretos empresariales e información privilegiada, de compromisos contractuales de cualquier clase, de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar, a la imagen de las personas, de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos, o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(d) la realización de actos de competencia o publicidad ilícitas, desleales, parasitarias o de prácticas restrictivas de la competencia, como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos, o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(e) la falta de veracidad, exactitud, pertinencia o actualidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(f) la inadecuada utilización para cualquier clase de propósito y la defraudación de las expectativas generadas por los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(g) el incumplimiento, retraso en el cumplimiento, cumplimiento defectuoso o terminación por cualquier causa de las obligaciones contraídas por terceros y contratos realizados con terceros a través de o con motivo del acceso a los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(h) los vicios y defectos de toda clase de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o de otra forma transmitidos o puestos a disposición, recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través del portal o de sus servicios o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

### 7.3. Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera del portal.

El portal pone a disposición de los usuarios dispositivos técnicos de enlace, (links, banners, botones, entre otros), directorios y herramientas de búsqueda que les permitan acceder a sitios web pertenecientes o gestionados por terceros (sitios enlazados). La instalación de estos enlaces, directorios y herramientas de búsqueda en el portal tiene por único objeto facilitar a los usuarios la búsqueda de y acceso a la información disponible en Internet. Negocios Totalplay no garantiza ni asumen ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a:

(a) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los sitios enlazados;

(b) el mantenimiento de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados;

(c) la prestación o transmisión de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados;

## 9. NO LICENCIAMIENTO

Negocios Totalplay no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual (derechos de autor y propiedad industrial), imagen y demás distintivos, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el portal, los servicios o los contenidos.

## 10. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El usuario o el tercero en cuyo criterio estime que cualquiera de los contenidos ha sido introducido en el portal con violación de sus derechos de propiedad intelectual, deberá enviar una comunicación al correo electrónico [soporte@asesorvirtual.com.mx](mailto:soporte@asesorvirtual.com.mx), en la que conste:

- (a) los datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante;
- (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular.
- (c) indicación precisa y completa de los contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización en el portal;
- (d) declaración expresa y clara de que la utilización de los contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;
- (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la comunicación es exacta y de que la utilización de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Con base en la información proporcionada, Negocios Totalplay tomará las medidas que estime pertinentes; en todo caso, el reconocimiento y solución de conflictos sobre propiedad intelectual será competencia de los Juzgados y Tribunales pertinentes.

## 11. DENEGACIÓN Y RETIRO DEL ACCESO AL PORTAL O A LOS SERVICIOS

Negocios Totalplay se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al portal o a los servicios, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso a aquellos usuarios que incumplan estos Términos y Condiciones Generales o las Condiciones Particulares que resulten de su aplicación.

## 12. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

La prestación del servicio de portal y de los demás servicios asociados tiene, en principio, una duración directamente ligada a tener un estatus activo como suscriptor de Negocios Totalplay, no obstante, Negocios Totalplay se reserva la facultad de terminar o de suspender la prestación del servicio del portal o de cualquiera de los servicios, en todo momento, sin perjuicio de lo que se hubiere dispuesto al respecto en las correspondientes Condiciones Particulares. Cuando ello sea razonablemente posible, y a su juicio, Negocios Totalplay advertirá previamente la terminación o suspensión de la prestación del servicio de portal y de los demás servicios.

## 13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los Términos aquí establecidos y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por las leyes de la Ciudad de México y se someten a los jueces y tribunales de la misma Ciudad.

En caso de que cualquier cláusula de estos Términos sea o se torne inválida o inaplicable, la misma no afectará a la validez de las demás cláusulas.

## 14. INFORMACIÓN DE MARCA REGISTRADA

Los logotipos, productos y nombres de Servicios de Negocios Totalplay son marca registrada. Usted no podrá exhibirlos o utilizarlos de forma alguna o de forma que se haga un uso comercial o engañoso (adoptar una falsa identidad) de ellos.

## 15. ÚLTIMA REVISIÓN

- Versión 1, 31 de mayo de 2021