



NEGOCIOS

Términos y Condiciones

Uso portal web Asesor Virtual
y productos Totalplay Negocios

Mediante este documento se establecen los términos y condiciones de uso del sitio web para los usuarios del segmento Totalplay Negocios (en adelante, “Totalplay Negocios”, “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

El portal de Internet 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. SERVICIOS
6. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS
7. AVISO DE PRIVACIDAD
8. CÓDIGO DE CONDUCTA
9. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD
 - 9.1 Exclusión de garantías por virus o presencia de elementos que alteren el sistema
 - 9.2 Exclusión de garantía por la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.
 - 9.3 Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera del portal.
10. NO LICENCIAMIENTO
11. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL
12. DENEGACIÓN Y RETIRO DEL ACCESO AL PORTAL O A LOS SERVICIOS
13. DURACIÓN Y TERMINACIÓN
14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN
15. INFORMACIÓN DE MARCA REGISTRADA
16. 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 Totalplay.

2. RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN

Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios espera de usted, así como de la limitación de responsabilidad de Totalplay Negocios, 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 Totalplay Negocios está dirigido únicamente a suscriptores de Totalplay Negocios; existen algunos servicios que requieren suscripción adicional, que solo serán dados a usuarios de Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios 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. Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios 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; Totalplay

Negocios 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 Totalplay Negocios para la prestación de los servicios.

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

- (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 Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios;
- (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 Totalplay Negocios y el propietario de la página web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de Totalplay Negocios de sus contenidos o servicios.

5. SERVICIOS

Generalidades de Acceso y Uso

Al utilizar este servicio te conviertes en un "Usuario"/"Suscriptor" 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 Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios.

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 Totalplay Negocios.

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.

El usuario acepta que para la debida instalación de algunos servicios se utilizará un software de asistencia técnica remota, por lo que se enviará al Usuario un enlace para tomar control remoto de su equipo. Al dar clic y ejecutar el enlace nos autorizará el poder ver su pantalla y tomar el control de su dispositivo.

Se recomienda cerrar y / o guardar sus archivos y / o documentos y así evitar afectaciones en los mismos.

El Usuario reconoce y acepta que, al otorgarnos el control del equipo también tenemos visibilidad de la pantalla. Por lo anterior, el Usuario es sabedor de que al hacer uso simultaneo de su equipo, nosotros también podremos visualizar las actividades que realiza, por ello, le recomendamos que durante este proceso no realice actividades que involucren información sensible.

El usuario podrá interrumpir la operación en cualquier momento.

El usuario exime a Totalplay de cualquier responsabilidad que pueda surgir al realizar este proceso.

1. Alcance del servicio

Las funcionalidades y servicios con los que cuenta el servicio incluido en la modalidad de contratación Totalplay Negocios 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 tenga en sus diferentes dispositivos (PC, MAC, iOS, Android) y pueda acceder a ese contenido cuando quiera, desde cualquier parte del mundo y con el dispositivo que elija.

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.

Totalplay Negocios otorgará al Usuario un código que le permitirá disfrutar del servicio de Almacenamiento en la Nube. 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:

- Podrá subir archivos, vídeos, fotos, documentos etc. Y todo de una manera segura. La información está en servidores y estaciones de trabajo en la nube, a la que el Usuario y quien él decida podrá tener acceso desde cualquier dispositivo conectado a Internet.
- Podrá realizar las copias de seguridad de sus diferentes dispositivos para tener toda su información en la nube y en caso de sufrir cualquier incidencia en alguno de sus equipos, podrá restaurar y recuperar toda la información y contenido desde cualquier otro dispositivo a través de Internet.
- Las sincronizaciones se realizan de forma totalmente automática. Lo único que tiene que hacer es configurarlas una sola vez.
- A la información se puede acceder a través de Internet desde cualquier computadora.
- Sincroniza archivos entre la computadora y los dispositivos móviles.
- La información estará accesible siempre que el Usuario la necesite.
- La herramienta protege sus archivos durante la transferencia y en la nube.
- La herramienta almacena varias versiones anteriores del mismo archivo.
- No permite la carga de archivos con copyright.
- Almacenar toda la información que tenga en sus diferentes dispositivos (PC, MAC, iOS, Android), y podrá acceder a ese contenido cuando quiera, desde cualquier parte del mundo y con el dispositivo que elija; con excepción de videos y material de cualquier índole protegidos por Derechos de Autor cuyo titular no sea el propietario del dispositivo.

- 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 comparta 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.

Sistemas operativos soportados:

Windows

Windows 7 con Service Pack 1
 Windows 8.1
 Windows 10
 Windows 11

MAC OS

Mac OS X 10.10 (Yosemite)
 Mac OS X 10.11 (El Capitán)
 Mac OS X 10.12 (Sierra)
 Mac OS X 10.13 (High Sierra)
 Mac OS X 10.14 (Mojave)
 Mac OS X 10.15 (Catalina)
 Mac OS X 11.0 (Big Sur)
 Mac OS X 12.0 (Monterey)

Características:

- Acceso desde cualquier dispositivo conectado a Internet.
- Sincroniza archivos entre la computadora y tus dispositivos móviles.
- La información estará accesible siempre que el usuario la necesite.
- El usuario puede guardar cualquiera de sus ficheros, videos, fotos, PDFs o archivos de Microsoft Office en la nube.
- Todos sus archivos se sincronizan entre todos los dispositivos y se almacenarán en la nube de forma segura.
- Los archivos almacenados están disponibles en todos los dispositivos del Usuario. (PC, Mac, Android, iPhone, iPad, TV o cualquier otro dispositivo conectado a internet)
- Se guardará automáticamente los contactos, las fotos y los videos de los dispositivos móviles.
- Le ayudará al usuario a organizar las imágenes.
- Activando la sincronización de la cámara, todas las fotos y los videos se guardarán automáticamente en la nube personal del usuario.
- El Usuario no debe preocuparse nunca más por perder sus archivos.
- Todas las fotos estarán organizadas y almacenadas de una forma sencilla e intuitiva. Un potente motor de búsqueda le ayudará a encontrar los momentos que desea recordar. Puede filtrar los archivos por fechas.

- Guarda todos los contactos importantes de la agenda del Usuario en la nube.
- Puede restaurar los contactos en cualquier momento, o transferirlos a otro dispositivo.
- Es muy fácil e intuitivo.
- El Usuario tiene el control de quién puede ver sus archivos personales o del negocio.
- La herramienta protege sus archivos durante la transferencia y en la nube.
- La herramienta almacena varias versiones anteriores del mismo archivo.
- Puede ver y editar documentos o presentaciones directamente en el respaldo.
- El Usuario puede realizar trabajo colaborativo y compartir los resultados con su familia y/o su equipo.
- El Usuario Puede crear varias carpetas dentro de la empresa y administrar fácilmente los permisos de acceso a las mismas.

Beneficios:

- Desarrollo de trabajo colaborativo
- Respaldo de información valiosa
- Fácil de compartir en equipos de trabajo
- Almacenamiento y sincronización de archivos, fotos, contactos y más

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 Totalplay Negocios, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Totalplay Negocios 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.

Migración de Proveedor.

Totalplay Negocios se reserva el derecho de cambiar de Proveedor de Almacenamiento en la Nube, siempre que se brinden las características ofertadas al Usuario.

En caso de migración el Usuario recibirá diversos correos electrónicos notificando la migración y los pasos para hacer el respaldo de información en el nuevo Proveedor, procedimiento que el Usuario podrá hacer él mismo, o bien, a través del área de Soporte Técnico.

Si el Usuario no lo hace dentro del plazo establecido en las comunicaciones que reciba, la información almacenada se eliminará permanentemente, siendo esto responsabilidad del Usuario.

Las comunicaciones serán enviadas al correo electrónico que el Usuario ha facultado para ello, es responsabilidad del Usuario mantener actualizados sus datos personales de contacto.

Totalplay Negocios se libera de responsabilidad en caso de que el Usuario no realice su respaldo en tiempo y forma.

Limitaciones.

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio proporcionado por Totalplay Negocios, 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 Totalplay Negocios, 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 Soporte Administrativo

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 Jurídico 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 o 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.

1.5 Google My Business

Proveer al usuario de la ayuda de un especialista en el proceso de solicitud y relleno de ficha del servicio Google My Business®. El Usuario deberá ingresar a la plataforma de gestión del servicio y, con la ayuda del especialista rellenar la ficha del servicio. El especialista tendrá la opción de toma de control del equipo del usuario para realizar la solicitud y el completado de ficha.

Incluye una ficha Google My Business® por empresa - usuario.

Se brindará ayuda y gestión del proceso de certificación directa con Google para optimización del proceso de registro online en Google My Business®.

Totalplay no se responsabiliza sobre la provisión del servicio ejecutada directamente por Google My Business®.

GENERALES

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 Totalplay Negocios a sus Usuarios sobre Google My Business consiste en un Soporte Técnico para ayudarle en la creación de su cuenta. Adicionalmente, Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios.

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 marketing

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 proporcionado por Totalplay Negocios 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 será bajo su exclusivo riesgo y/o responsabilidad.

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

1.7 Pyme Digital + Tienda en Línea

El servicio incluye una licencia de uso para tener acceso a las herramientas que permiten crear un sitio Web responsivo (optimizado para diferentes tamaños de pantalla como computadora de escritorio, laptop, tableta y Smartphones) con 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 Usuario para la administración del SERVICIO.

CENTRO DE ATENCIÓN: Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el Usuario 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

USUARIO: 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 Usuario.

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

NOMBRE DE DOMINIO: Nombre que, a solicitud del Usuario, 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 Usuario.

PANEL DE CONTROL: Herramienta que permite al Usuario administrar y utilizar el SERVICIO.

SOFTWARE: Cualquier software provisto al Usuario 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 Usuario.

URL: Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del Usuario 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 Usuario 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 Usuario 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 hábiles siguientes a la fecha de su contratación. TOTALPLAY enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el Usuario 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 Usuario a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO configure el SERVICIO.

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

QUINTA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

Para el uso del SERVICIO el Usuario recibirá usuarios y contraseñas, cuyo uso, manejo y administración es de su responsabilidad absoluta y no puede generar queja o reclamo hacia TOTALPLAY. 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, sin responsabilidad alguna, el derecho a suspender el acceso al SERVICIO en cualquier momento si considera que el Usuario 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 Usuario y que pueden poner en riesgo la infraestructura de TOTALPLAY.

SEXTA BIS. TIENDA EN LÍNEA.

Este servicio está sujeto a la recepción de toda la información relevante por parte de EL Usuario. Incluye páginas de contenido, formulario de contacto para recibir comunicaciones de los visitantes del sitio web, enlaces a cuentas de redes sociales, mapa de Google, personalización de texto e imágenes según la información proporcionada por el Usuario, Google Analytics y botón de WhatsApp.

Todos los sitios se podrán ver correctamente en cualquier tamaño de pantalla, y están optimizados para ser encontrados en los principales motores de búsqueda. Un sitio web optimizado es aquel que cumple con todos los requisitos técnicos para ser indexado por algoritmos de motores de búsqueda. Sin embargo, el posicionamiento del sitio web dentro de las búsquedas depende del contenido que genere el Usuario.

El Usuario, de acuerdo con sus necesidades, podrá configurar un catálogo de productos ilimitado, seleccionar el método de pago que aceptará su Tienda Virtual, de acuerdo con la pasarela de pago que ofrece TOTALPLAY, de igual forma, el Usuario podrá establecer los métodos de envío o zonas de entrega de sus productos y/o servicios.

Este servicio incluye soporte por chat, teléfono y correo electrónico para que tanto el Usuario como el diseñador puedan resolver cualquier pregunta.

SÉPTIMA. NOMBRE DE DOMINIO

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

El Usuario 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 Usuario 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 al Usuario que proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO.

TOTALPLAY tiene la facultad de requerir al Usuario 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 Usuario podrá colocar cinco opciones de NOMBRE DE DOMINIO. El Usuario 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 Usuario.

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

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

SÉPTIMA BIS. RENOVACIONES DE DOMINIO SINGULARES-

Si el Usuario 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 Usuario, 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 Usuario deberá esperar a liberación del dominio, misma que será en un plazo de cuatro meses naturales. Si el Usuario no desea esperar dicho plazo, podrá solicitar el registro de un nuevo nombre de dominio, atendiendo en lo establecido en la CLÁUSULA SÉPTIMA de los Términos y Condiciones de este servicio.

SÉPTIMA TER. TRANSFERENCIAS DE DOMINIOS NO VIGENTES

Si el Usuario solicita la transferencia de dominio hacia 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 Usuario deberá esperar la liberación del dominio, misma que será en un plazo de cuatro meses naturales. Si el Usuario no desea esperar dicho plazo, podrá solicitar el registro de un nuevo nombre de dominio, atendiendo en lo establecido en la CLÁUSULA SÉPTIMA de los Términos y Condiciones de este servicio.

SÉPTIMA QUARTER. TRANSFERENCIA DE DOMINIO POR CANCELACIÓN

Solamente en caso de que el Usuario decida cancelar el servicio podrá solicitar la transferencia del NOMBRE DE DOMINIO (cambio de hospedador del dominio) ante el CENTRO DE ATENCIÓN. El Usuario 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 Usuario será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, por lo que el Usuario reconoce y acepta que TOTALPLAY no será responsable en caso de pérdida del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el Usuario 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 Usuario 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 Usuario 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 Usuario desee cambiar la modalidad del SERVICIO, deberá solicitar dicho cambio a TOTALPLAY a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

DÉCIMA PRIMERA. ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO

TOTALPLAY ofrece, sin costo adicional para el Usuario, 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 Usuario la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; (ii) proporcionar al Usuario 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 Usuario cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al Usuario cuando la falla del SERVICIO sea reparada. Será responsabilidad del Usuario 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 Usuario haya sido notificado de la resolución del problema y el Usuario acepte que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el Usuario 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 Usuario de que el problema fue resuelto, el Usuario 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 Usuario, 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 Usuario en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO, ni de los problemas que se presenten en el servicio de acceso a Internet contratado por el Usuario, durante la utilización del SERVICIO.

DÉCIMA SEGUNDA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO

El Usuario 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 Usuario 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 Usuario. Asimismo, el Usuario 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 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 entendido que, si el pago del SERVICIO no es cubierto por el Usuario 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 el presente documento.

DÉCIMA TERCERA. SUSPENSIÓN

El Usuario reconoce y acepta que TOTALPLAY podrá 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 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 Usuario, de forma enunciativa más no limitativa, 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 Usuario, de forma enunciativa más no limitativa, 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 Usuario
- 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 Usuario.
- 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 Usuario 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 Usuario o terceras personas relacionadas con el Usuario 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, de forma enunciativa más no limitativa, no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del Usuario.
- b) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos, así como de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el Usuario y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c) 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.
- d) Porque el Usuario y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilicen el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- e) Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el Usuario 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 Usuario y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el Usuario 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 Usuario contrate el SERVICIO. No obstante, lo anterior, el SERVICIO contratado por el Usuario 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 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 la renta mensual completa, independientemente 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: (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 de los Términos y Condiciones del presente servicio.

Al darse de baja el SERVICIO, el Usuario 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 Usuario, por lo que será responsabilidad del Usuario realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contendida 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 Usuario haya solicitado el mismo.

DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Usuario 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 Usuario.

TOTALPLAY podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al Usuario 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
- 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

1.7.1 Correo electrónico

Objetivo

Proveer al Usuario de Totalplay Negocios, el Servicio de **CORREO ELECTRÓNICO**, cuyas especificaciones se describen detalladamente de forma posterior.

Accesibilidad

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

Descripción y Alcance del Servicio

Es un servicio de correo electrónico personalizado diseñado para cumplir con todos los estándares de seguridad y productividad.

Características:

- Compatible con cualquier dominio (*.COM)
- Accesible desde cualquier lugar y cualquier dispositivo (5 cuentas de correo)
- 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

Límites del Servicio (por cada cuenta):

1. Número máximo de correos electrónicos salientes por día: 500
En caso de llegar a este número no podrá enviar más mensajes durante el día.
2. Número máximo de destinatarios de cada correo electrónico: 500
No está permitido colocar más destinatarios.
3. Número máximo de correos electrónicos entrantes por hora: 500
No está permitido recibir una cantidad mayor de correos electrónicos por hora.
4. Tamaño máximo de adjuntos (por correo electrónico): 25 MB
El servicio no le permitirá adjuntar un archivo superior a 25 MB.

Motivos De Bloqueo

De forma enunciativa, más no limitativa, se enlistan las siguientes causas que ocasionarán el bloqueo en las cuentas de correo:

1. *Desde la interfaz web "Webmail" cuando un usuario introduzca credenciales erróneas.* El usuario contará con cuatro intentos para colocar sus datos de acceso de forma correcta. En la quinta ocasión que ingrese los datos de forma incorrecta la dirección IP queda bloqueada por **1 hora**.
Bastará que el usuario cometa dicha conducta para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuenta de correo, sin necesidad de notificar al usuario.
2. *Desde el cliente de email (por ejemplo, Outlook, Thunderbird, Mail for Mac).* Cuando al momento de configurar el dispositivo (celular, computadora, tablet) se introducen credenciales o configuraciones erróneas. El usuario contará con cuatro intentos para colocar sus datos de acceso de forma correcta. En la quinta ocasión que ingrese los datos de forma incorrecta la dirección IP queda bloqueada por **1 hora**.
Bastará que el usuario cometa dicha conducta para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuenta de correo, sin necesidad de notificar al usuario.
3. *Envío masivo de correos electrónicos por un dispositivo hackeado o infectado.* Cuando un usuario, ya sea con alguna intención, o sin ella, por un dispositivo hackeado o infectado, envíe demasiados correos electrónicos (superando la cantidad máxima de 500 correos electrónicos por día). Si este límite se traspasa durante tres días consecutivos la cuenta infractora será bloqueada. Si, de forma adicional otro usuario del mismo dominio traspasa el límite de 500 correos electrónicos por día el dominio será bloqueado.

Bastará que el usuario cometa dichas conductas para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuentas de correo, o bien, de dominio, sin necesidad de notificar al usuario.

Totalplay, a su sola discreción, determinará si se puede levantar el bloqueo.

4. *Reporte de AWS.* Cuando nuestro proveedor de hospedaje, AWS, reporta un sitio web con contenido indebido (propiedad intelectual, nombres, contenido para adultos, entre otros), el dominio será bloqueado inmediatamente.

Bastará que el usuario cometa dicha conducta para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuenta de correo, sin necesidad de notificar al usuario.

En caso de que el reporte sea fundamentado en propiedad intelectual, Totalplay contactará al usuario a través de correo electrónico solicitando proporcione los documentos que lo acreditan como titular de los derechos de propiedad intelectual de que se trate, otorgándole cinco días naturales para esto. Solamente en caso de que el Usuario acredite fehacientemente la titularidad se restaura acceso.

Dado que los bloqueos son generados por conductas del Usuario, Totalplay no se responsabiliza de las consecuencias que esto pueda generar al Usuario.

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 Totalplay® será responsable del contenido de los emails ni de las copias de seguridad.

POLÍTICAS ANTISPAM PARA LOS SERVICIOS DE CORREO

Totalplay® considerará como "CORREO SPAM", aquel mensaje de correo electrónico cuyo propósito fundamental es la publicidad comercial o promoción de un producto o servicio comercial, incluidos los mensajes que promocionan el contenido de un sitio web comercial. Además, 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 a usuarios que han solicitado ser eliminados de una lista de distribución
- Enviar correo electrónico a listas de distribución compradas, haciendo referencia a aquellas listas que no cumplan con el acreditamiento legítimo de la obtención de los datos personales
- Transmitir el mismo mensaje varias veces a un gran número de destinatarios (vea sección **Límites del Servicio**)
- 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 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 Totalplay® que le permita a este último reparar el daño causado por el Usuario. La indemnización será exigible sin necesidad de declaración judicial.

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 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 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:

- o Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 horas.
- o Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 144 horas.
- o 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. Lo anterior sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna para Totalplay®.

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.

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 sea presentada 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, así como de las aplicaciones y licencia de software instaladas, por lo que será responsabilidad del Usuario realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información.

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del servicio, Totalplay® podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los diez días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el Usuario a realizar los

pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con la prestación del servicio efectuada hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN

Los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el Usuario, salvo autorización previa y por escrito de Totalplay®.

Totalplay® podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al Usuario del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

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, 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 Totalplay Negocios, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios, 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 Totalplay Negocios, 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

El servicio contiene una licencia de Antivirus, que podrá ser instalada por el Usuario, o bien, solicitarlo a través del Centro de Atención. Al hacer uso del presente servicio se somete directamente a los Términos y Condiciones del Titular del Software de antivirus, que se transcribe a continuación:

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, entendiendo 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, si 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.

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 Aviso de Privacidad

Objetivo.

Brindar al usuario de Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios)
- 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 Protección Virtual

Objetivo

Proveer al Usuario de Totalplay Negocios 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 CRM Totalplay

Objetivo

Proveer al Usuario de Totalplay Negocios 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, "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 favor de “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.

Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios. El Usuario podrá solicitar la activación del servicio a través del sitio web 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 Totalplay Negocios, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios, 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 Totalplay Negocios, 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 Totalplay Negocios 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.

Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios, 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.

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

Proveer al Usuario de una licencia para disfrutar de aplicaciones de Office, todas ellas propiedad de Microsoft. El Usuario acepta que los datos proporcionados serán tratados por Microsoft, por lo que estará sujeto a los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio web de este último.

El servicio incluye:

- Hospedar correo con un buzón de 50 GB y dirección de dominio de correo personalizada.
- Crear un centro de trabajo en equipo para conectar a las personas mediante Microsoft Teams.
- Obtener las versiones de escritorio de las aplicaciones de Office, entre las que se incluyen Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote (además de Access y Publisher solo para PC).
- Usar una licencia para disfrutar de las aplicaciones de Office totalmente instaladas en cinco dispositivos móviles, cinco tabletas y cinco PC o Mac por usuario.
- Usar aplicaciones de Office para la Web, como Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote.
- Almacenar y compartir archivos con 1 TB de almacenamiento en la nube de OneDrive por usuario.
- Organiza reuniones online y videoconferencias para un máximo de 300 usuarios.
- Obtener ayuda en cualquier momento con el soporte telefónico y web ininterrumpido de Microsoft.

Es compatible con: Windows 11, Windows 10, Windows 8.1 y las dos versiones más recientes de macOS. Se incluyen todos los idiomas.

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.

1. INTRODUCCIÓN.

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.

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.

- (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.
- (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.
- (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

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.

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.

c. Restricciones. El licenciante 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:

- (i) utilizar o virtualizar características del software por separado;
- (ii) publicar, copiar, alquilar, arrendar o dar en préstamo el software;
- (iii) transmitir el software (salvo que se permita en este contrato);
- (iv) eludir las limitaciones o restricciones técnicas del software;
- (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;
- (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
- (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), 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).

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” 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 licenciantes de Microsoft.**

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.

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.

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) o llame al 1-800-778-7879. Para iniciar el arbitraje, envíe el formulario que se encuentra disponible en (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.

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.

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.

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.

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.

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. Academic 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. Home and Student.

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. 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;
- Miembros Actualmente en Servicio y Antiguos de la Policía Real Montada del Canadá (RCMP) y sus familias;
- Personal Actualmente en Servicio del Departamento de Investigación y Desarrollo de Defensa de Canadá (DRDC) y sus familias;
- Personal Actualmente en Servicio del Departamento de Construcción de Defensa de Canadá (DCC) y sus familias;
- Coroneles Honorarios o Capitanes (N), Tenientes Coroneles o Comandantes y sus familias;
- Familiares del Personal de NPF, CF; o
- 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).

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 licenciente 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 licenciente o Microsoft se regirán por la legislación aplicable.

De acuerdo con la oración anterior, el licenciente o Microsoft solo serán responsables por negligencia leve si el licenciente 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 licenciente ni Microsoft serán responsables por negligencia leve.

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.

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:

- 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
- 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.

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)
- Contrato de Servicios de Microsoft (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

Proporcionar al Usuario herramientas de productividad y colaboración para todas las formas de trabajo, tales como correo electrónico personalizado para su empresa, Gmail, Calendario, Meet, Chat, Drive, Documentos, Hojas de cálculo, Presentaciones, Formularios, Sites, todas ellas propiedad de Google LLC.

Al utilizar el presente servicio el Usuario se sujeta a los Términos y Condiciones que corresponden al Proveedor directo, mismos que se transcriben a continuación:

Condiciones Particulares 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 E2L 2A9 (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.
 - **"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.
 - **"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 pedido online, 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.
- **"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>.
- **"Suspend" 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 Presencia Web

Objetivo.

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 Totalplay Negocios®, 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 Totalplay Negocios®.

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 Factura Total

Glosario

- **SAT (Servicio de Administración Tributaria):** es la autoridad fiscal en México encargada de la recaudación de impuestos y la administración tributaria. Es responsable de la regulación y supervisión del cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes.
- **Dashboard:** se refiere a un panel de control o interfaz gráfica que muestra de manera visual y resumida información relevante sobre determinados datos o métricas.
- **CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet):** es un comprobante fiscal electrónico utilizado en México para respaldar las operaciones comerciales y el cumplimiento fiscal. Los CFDI son emitidos y timbrados electrónicamente por el SAT y contienen información detallada sobre la transacción, como el monto, el tipo de operación, los impuestos aplicados, entre otros datos.
- **El certificado .CER:** es un archivo digital utilizado en México para contener el certificado público de un contribuyente emitido por el SAT. El certificado .CER se utiliza para validar y autenticar la identidad y la capacidad de firma electrónica del contribuyente al emitir los CFDI.
- **La clave privada .KEY:** es un archivo digital que contiene la clave privada asociada al certificado .CER. La clave privada se utiliza para firmar electrónicamente los CFDI y garantizar la integridad y autenticidad de los comprobantes.
*Ambos, el certificado .CER y la clave privada .KEY, son componentes esenciales para el uso de la firma electrónica y la emisión de CFDI en México, lo que permite a los contribuyentes cumplir con las obligaciones fiscales y realizar transacciones comerciales electrónicas de manera segura y confiable.
- **PUE:** se refiere a "Pago en Una Exhibición". Significa que el receptor del CFDI debe pagar la factura en su totalidad en una sola exhibición.
- **PPD:** se refiere a "Pago en Parcialidades o Diferido". En este método, el receptor tiene la opción de pagar la factura en partes o en una fecha futura específica.
- **Incoterm:** conjunto de reglas internacionales estandarizadas publicadas por la Cámara de Comercio Internacional (CCI) que definen los derechos y obligaciones de compradores y vendedores en las transacciones comerciales internacionales. Estas

reglas especifican quién es responsable de los costos de transporte, seguros, aranceles y otros gastos, así como en qué punto se transfiere el riesgo del vendedor al comprador.

Introducción

Factura Total, es una plataforma digital que ayudará a las Pymes a administrar, organizar sus egresos e ingresos, dar seguimiento al proceso de venta y gestionar la nómina de sus colaboradores de manera organizada.

Le ayudará al suscriptor a tener el mejor control sobre su facturación, dejando atrás los procesos manuales para evolucionar a los procesos automatizados y, sobre todo, disfrutará de más tiempo para atender a sus clientes, debido a que es una plataforma sencilla e intuitiva, cumpliendo con las normativas de protección de datos vigentes.

Con **Factura Total** el suscriptor podrá gestionar todas las facturas electrónicas y CFDI's del negocio de manera eficiente y completamente ilimitada.

El suscriptor contará con acceso completo a la plataforma intuitiva que cubre aspectos fiscales como no fiscales desde cualquier dispositivo y a cualquier hora.

Además, contará con asistencia 24/7 durante el uso de la plataforma siempre que sea requerido, no requiere ser profesional en contabilidad ni en áreas afines a las finanzas.

Condiciones Generales

Obligatoriedad de las Condiciones

Es obligación del suscriptor del portal web 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 suscriptor de las condiciones vigentes.

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

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.

Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera del portal: El portal pone a disposición del suscriptor 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 al suscriptor la búsqueda de y acceso a la información disponible en Internet. 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; y
- (c) la prestación o transmisión de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.

Propiedad Intelectual y No Licenciamiento

Los logotipos, productos y nombres de Servicios de Totalplay son marca registrada, las demás marcas colocadas que no pertenezcan a Totalplay son propiedad de otros Titulares. Los signos distintivos no podrán exhibirse o utilizarse de forma alguna o de forma que se haga un uso comercial o engañoso (adoptar una falsa identidad) de ellos.

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.

Totalplay se reserva el derecho de investigar y procesar, cualquier intento y/o comisión de infracción en materia de derechos de autor o propiedad industrial, relacionada con el material contenido en el portal y/o las violaciones del sistema informático o de la seguridad de la red, mismas que pueden generar responsabilidades civiles o penales y que a consideración de Totalplay, podrán ser denunciadas ante las autoridades competentes.

Denegación y retiro del acceso al portal o al servicio

Totalplay se reserva el derecho a denegar, retirar el acceso al portal o a los servicios, así como a cambiar en cualquier momento el alcance de estos, sin necesidad de preaviso, por lo anterior, será obligación del suscriptor leer periódicamente el presente documento.

De igual forma, Totalplay suspenderá la provisión de los servicios si el suscriptor incurre en mora o incumplimiento de pago, y si se presume que está vulnerando la infraestructura del servicio.

Uso correcto de los contenidos

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

(d) 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;

(e) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos autor de 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;

(f) 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.

Alcance Comercial

- **1 acceso** para uso de plataforma de facturación.
- **Carga de CSD: 1 RFC**
- **Facturas electrónicas y CFDI's ilimitadas**
- **Uso de plataforma: fiscal y no fiscal**

- **Actualizaciones fiscales dentro de la plataforma sin costo para el suscriptor**
- **Soporte 24/7** para cualquier duda o incidencia sobre la plataforma de **Factura Total**
- Alcance Técnico

Factura Total cuenta con los siguientes alcances técnicos:

- **La información se encuentra almacenada en el servidor de Amazon Cloud** y lo correspondiente a lo Fiscal en el SAT.
- **El suscriptor podrá agregar el logotipo**
- **Carga de productos, clientes, servicios, claves fiscales y empleados: ilimitados.**
- **Autofactura**
- **Integración con el Buzón Tributario para ver los mensajes desde Factura Total**
- **Integración con lista negra SAT, identificando de manera automática el RFC de las empresas a las que no podrá facturar.**
- **Carga de CFIDS de otras plataformas: ingresos y egresos hasta por 2 años de antigüedad**
- **Tipos de CFDIS actualizados con requerimientos del SAT, estructurados por cada régimen fiscal.**
- **Reportería**
- **Puede utilizarse desde cualquier dispositivo móvil, Laptop o PC.**
- **Bóveda fiscal hasta por 3 años**
- **Uso de la plataforma para los negocios.**

Las presentes condiciones de uso se hacen constar en un mensaje de datos en términos del artículo ochenta y nueve del Código de Comercio, por lo que de conformidad con el artículo ochenta y nueve bis del mismo ordenamiento no podrá negársele validez alguna por el simple hecho de hacerse constar en un mensaje de datos.

Uso fiscal

La plataforma requiere que los suscriptores configuren anticipadamente ciertos datos fiscales conforme a las leyes de México. Estos datos incluyen RFC, Razón Social, Contraseña Privada, Certificado .cer y Clave Privada .key. Estos detalles son esenciales para activar la funcionalidad fiscal de la herramienta y permitir la generación de documentos fiscales. Estos documentos serán automáticamente reportados desde nuestra plataforma y validados directamente en el Servicio de Administración Tributaria (SAT), asegurando el cumplimiento con los requisitos fiscales mensuales y anuales en México

Características y Requisitos

- **Configuración Anticipada:**

Los suscriptores deben agregar los datos fiscales requeridos en la configuración de la herramienta de manera anticipada para cumplir con las normativas fiscales mexicanas.

- **Generación Automatizada:**

Una vez configurados, la plataforma permite la generación automática de documentos fiscales, facilitando el proceso de facturación y cumplimiento con los requisitos del SAT.

- **Validación de CFDI'S:**

Los documentos generados son reportados directamente desde nuestra plataforma y validados por el SAT, asegurando la precisión y cumplimiento normativo. Permitiendo encontrar los documentos en ambos portales sin perder control de cada documento generado.

El suscriptor tendrá acceso al equipo de especialistas para ayudar con la configuración fiscal y tener acceso a estas funciones de manera efectiva, la asesoría está enfocada en ayudarle al suscriptor a cumplir los objetivos de cada Pyme con el uso de **Factura Total**:

- **Cumplimiento Normativo:** garantiza el cumplimiento con los requisitos fiscales establecidos por el SAT en México, evitando posibles sanciones y asegurando la operación legal de su negocio.
- **Procesos Eficientes:** simplifica y automatiza el proceso de generación y validación de documentos fiscales, optimizando la eficiencia operativa.
- **Seguridad y Confianza:** proporciona seguridad en las transacciones fiscales y genera confianza tanto para la empresa como para los clientes, al cumplir con las regulaciones fiscales vigentes.

Uso no fiscal

La plataforma permite a los suscriptores generar documentos NO FISCALIZADOS, como Notas de Salario para confirmar las percepciones de los colaboradores y Notas de Remisión que funcionan como notas de venta. Estos documentos no se reportan al SAT y se envían automáticamente por correo electrónico al cliente durante su generación.

Quiere decir que el suscriptor podrá no agregar los datos fiscales para facturar, lo que permite que la plataforma de **Factura Total** se use de manera no fiscal. El objetivo de esta función es reducir el gasto en notas físicas, es amigable con el ambiente y, sobre todo, muestra un nivel de profesionalismo y genera confianza al cliente durante la compra o empleado durante la entrega de sus percepciones.

Además:

- **Flexibilidad Fiscal:**

Los suscriptores tienen la opción de generar documentos sin necesidad de agregar datos fiscales para facturación. Esta flexibilidad brinda libertad para utilizar la plataforma de **Factura Total** de manera no fiscal, simplificando los procesos administrativos.

- **Reducción de Gastos y Eco-Amigable:**

Esta función está diseñada para reducir el gasto en notas físicas, promoviendo prácticas eco-amigables. Al eliminar la necesidad de imprimir documentos, se contribuye al cuidado del medio ambiente y se optimizan los recursos empresariales.

- **Profesionalismo y Confianza:**

Al utilizar documentos electrónicos, se proyecta un nivel de profesionalismo y confianza tanto en las transacciones comerciales con los clientes como en la entrega de percepciones a los empleados. Esto mejora la experiencia del cliente y fortalece la relación con los colaboradores.

- **Configuración de Empresa**

Dentro del módulo incluido en **Factura Total**, ofrecemos una funcionalidad completa de Configuración de Empresa, que permite al suscriptor personalizar y ajustar los datos necesarios para que la plataforma funcione adecuadamente tanto en el ámbito fiscal como no fiscal.

La Configuración de Empresa en **Factura Total** abarca una serie de datos y configuraciones clave para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma y cumplir con los requisitos fiscales vigentes.

General

- **Razón social con homoclave:** el suscriptor deberá ingresar la razón social de la empresa, que incluye su nombre completo y una homoclave asignada por el SAT (Servicio de Administración Tributaria).
- **Nombre comercial:** se brindará la opción de ingresar el nombre comercial de la empresa, si difiere de la razón social.
- **Régimen fiscal:** el suscriptor seleccionará el régimen fiscal bajo el cual opera su empresa, como puede ser persona física con actividades empresariales, persona moral, entre otros.
- **RFC:** el suscriptor deberá proporcionar su Registro Federal de Contribuyentes (RFC), que es un identificador único asignado por las autoridades fiscales.
- **Logotipo:** se permitirá al suscriptor cargar el logotipo o imagen representativa de su empresa, que se mostrará en los documentos generados, como facturas y notas de remisión.

*El logotipo debe ser de un tamaño de 342x342 pixeles, de un peso máximo de 25 KB.

- **CURP:** el suscriptor deberá agregar como campo opcional el curp, registrándolo para mayor personalización del CFDI
- **Registro patronal:** en caso de que la empresa tenga empleados y requiera emitir comprobantes fiscales, se solicitará el registro patronal correspondiente.
- **Correo electrónico:** el suscriptor podrá agregar el correo electrónico del negocio, atención a clientes o propio, dependiendo lo que necesite, dato complemento, sin embargo, el dato es opcional.
- **Teléfono local y celular:** el suscriptor podrá agregar los teléfonos del negocio, atención a clientes o propio, dependiendo lo que necesite, dato complemento, sin embargo, el dato es opcional.
- **Comentarios:** el suscriptor podrá agregar comentarios generales, dependiendo lo que necesite, dato complemento, sin embargo, el dato es opcional.

En caso de que el suscriptor tenga dudas al configurar la empresa dentro de **Factura Total**, el equipo de expertos podrá asistir mediante los canales de Soporte 24/7.

Dirección

En este apartado el suscriptor debe agregar la información de su dirección confirme esté en la constancia fiscal, eso evitará errores al momento de realizar cualquier CFDI.

- El nombre de la calle donde se encuentra ubicada su empresa.
- El número exterior correspondiente a la dirección de la empresa.
- En caso de que la dirección contenga un número interior, el suscriptor podrá ingresar este dato en el campo correspondiente.
- Se brindará la opción de ingresar el nombre de la colonia o barrio donde se encuentra ubicada la empresa.
- El suscriptor deberá proporcionar el nombre del municipio o delegación correspondiente a la dirección de su empresa.
- Se solicitará al suscriptor ingresar el nombre del estado donde se encuentra ubicada la empresa.

- Se solicitará agregar el Código postal tal cual viene en la constancia fiscal del negocio del suscriptor.

Certificado de sello digital

La Configuración de Empresa en **Factura Total** permite al suscriptor adaptar la plataforma a sus necesidades específicas, garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y proporcionando una experiencia de facturación personalizada y segura. El suscriptor definirá si desea o no cargar los siguientes datos para el uso de la plataforma fiscal o no fiscal.

- **Certificado .CER:** el suscriptor deberá cargar el archivo de certificado digital en formato .CER, que contiene la información de clave pública de la empresa.
- **Titular .CER:** nombre de la razón social asignada al CSD.
- **Clave privada .KEY:** el suscriptor deberá cargar el archivo de clave privada en formato .KEY, que se utiliza para firmar digitalmente los comprobantes fiscales.
- **Contraseña clave privada:** se requerirá que el suscriptor agregue su contraseña clave privada que le fue asignada en el SAT, misma que será utilizada para permitir la generación de los certificados digitales.

En esta característica, el equipo de expertos en soporte técnico asistirá al suscriptor a cargar el CSD, esta acción forma parte de la entrega del servicio, lo que impacta en la satisfacción del suscriptor, la asesoría podrá ser dentro de los canales del soporte 24/7 si el suscriptor lo solicita.

- Menú por orden: módulos

Dashboard

El Dashboard es una herramienta valiosa que permite al suscriptor tomar decisiones rápidas y eficientes. Desde esta interfaz intuitiva, el suscriptor puede acceder a información crucial sobre los egresos e ingresos. Podrá ver de manera instantánea el desempeño de las ventas diarias, mensuales y anuales, lo que le proporciona una visión global y actualizada de la situación comercial.

Esta funcionalidad permite al suscriptor identificar rápidamente el total de productos, clientes, total de capital en facturas generadas y notas de crédito. Con esta información, el suscriptor puede ajustar su estrategia de ventas y tomar decisiones fundamentadas para mejorar su negocio.

Para una visualización aún más clara y comprensible, el Dashboard también presenta una gráfica que muestra los diferentes indicadores mencionados. Esta representación visual permite al suscriptor identificar patrones y tendencias en las ventas, lo que resulta invaluable para la toma de decisiones informadas y la planificación estratégica.

Esta barra contiene las opciones más comunes y le permite acceder al suscriptor a los módulos de forma rápida y sencilla desde el dashboard.

Cientes

La funcionalidad de Gestión de Clientes en **Factura Total** brinda al suscriptor la flexibilidad y la eficiencia necesarias para administrar su base de clientes de manera adecuada. Esto facilita la gestión de la facturación, el seguimiento de las transacciones y el mantenimiento de una comunicación efectiva con los clientes.

Algunos aspectos destacados de esta funcionalidad son:

- **Lista de clientes por estatus:** el suscriptor podrá crear y mantener una lista completa de clientes, donde se podrán registrar detalles como el nombre, la dirección, la información de contacto y correo electrónico e incluso se podrán eliminar cuando sea necesario o bien activar o inactivar, dependiendo las necesidades del suscriptor.

- **Carga individual de clientes:** el suscriptor podrá cargar clientes de forma individual, ingresando manualmente los datos correspondientes en el sistema. Esto resulta útil cuando se requiere agregar clientes de forma puntual.
- **Carga masiva de clientes:** el suscriptor podrá cargar clientes de forma masiva, a través de documento CSV con los datos necesarios, misma plantilla que podrá ser descargada previamente para su llenado. Esto facilita la carga rápida y precisa de una gran cantidad de clientes en el sistema.
- **Descarga de listado de clientes:** el suscriptor también podrá descargar un listado completo de los clientes registrados en el sistema. Esta opción es útil para tener una vista general de todos los clientes y contar con un respaldo de la información.

Productos

Esta funcionalidad brinda al suscriptor acceso a un catálogo de claves de productos/servicios y claves de unidad, lo que facilita la identificación y clasificación correcta de los productos en el sistema. Algunos aspectos destacados de esta funcionalidad son:

1. **Lista de productos:** el suscriptor tendrá la posibilidad de **crear** y mantener una lista completa de productos, donde se podrán registrar detalles como el nombre, la descripción, el precio unitario, las existencias y cualquier otro atributo relevante.
2. **Carga individual de productos:** mediante esta opción, el suscriptor podrá cargar productos de forma individual, ingresando manualmente los datos correspondientes en el sistema. Esto resulta útil cuando se requiere agregar productos de forma puntual.
 - **Imagen:** se podrá personalizar el producto.
 - **Código de producto SKU:** es importante para mapear la existencia de productos por código
 - **Nombre de producto**
 - **Marca**
 - **Unidad de medida:** se tiene cargado el catálogo del SAT respecto a las unidades de medida que se estipulan para uso obligatorio.
 - **Producto/Servicio SAT:** es una lista oficial y detallada de códigos que se utiliza para clasificar los bienes y servicios que las empresas venden o compran.
 - **Fracción arancelaria:** código numérico que identifica un producto en el sistema arancelario mexicano, crucial para importación y exportación, establece aranceles y regulaciones.
 - **Unidad aduana:** medida (por ejemplo, kg, litros) usada para calcular tarifas aduaneras en importación/exportación.
 - **Decimales en precio:** indica cuántos decimales se permiten en el precio de productos/servicios en transacciones. Por ejemplo, 10.50 pesos se muestra como 10.5.
 - **Precio:** costo unitario del producto o servicio vendido, valor monetario asociado a un producto específico.
 - **Cuota IEPS:** impuesto especial en México aplicado a ciertos productos (alcohol, tabaco, gasolina, etc.). Cuantifica el impuesto por unidad del producto, vital para cálculos fiscales precisos en facturación.
 - **Impuestos:** 1.25%ISH 1%ISR IVA 16%IVA 0%IVA ExentoRet. IVA 4%Ret. ISR 10%Ret. IVA 10.67%ISH 3%IVA 8%IEPS 8%

- **Comentarios:** en caso de que el suscriptor requiera agregar alguna nota, se agrega a la configuración de Producto.
3. **Carga masiva de productos:** con esta funcionalidad, el suscriptor podrá cargar productos de forma masiva, a través de documento CSV con los datos necesarios, misma plantilla que podrá ser descargada previamente para su llenado. Esto facilita la carga rápida y precisa de una gran cantidad de productos en el sistema.
 4. **Catálogo de claves SAT:** se proporciona acceso a un catálogo de claves de productos/servicios y claves de unidad, que permiten clasificar y categorizar adecuadamente los productos en función de su naturaleza y características específicas.

La funcionalidad de **Carga de Productos** en **Factura Total** brinda al suscriptor la flexibilidad y la eficiencia necesarias para gestionar de manera adecuada su catálogo de productos y cuando se requiera generar cualquier CFDI o documento No fiscal, se puedan agregar los productos vendidos de manera inteligente.

Cotizaciones

Dentro de **Factura Total**, se podrán enviar cotizaciones en tiempo real por correo electrónico a los clientes del suscriptor, simplificando y mejorando el proceso de cotización, permitiendo una gestión más eficiente de las ventas, un seguimiento efectivo de oportunidades y una mayor satisfacción tanto para los clientes como para los equipos de ventas.

Es responsabilidad del suscriptor colocar el correo electrónico del destinatario de forma correcta. El servicio se provee sin ninguna garantía ante posibles fallos entre la comunicación de nuestro servidor de correo y el servicio de correo del cliente del suscriptor.

Algunos de los datos que el suscriptor debe de agregar son:

- **Nuevo Cliente:** añadir un nuevo cliente para la cotización.
- **Régimen fiscal (Cliente):** régimen fiscal del cliente dependiendo el sector de su negocio.
- **Sucursal:** dato de la sucursal del cliente a la que se dirige la cotización.
- **Moneda:** se establece la moneda de la cotización, Peso mexicano (MXN), dólar (USD) o euro (EUR).
- **TC (Tipo de Cambio):** tipo de cambio si la transacción implica moneda extranjera.
- **Fecha y hora de la cotización.**
- **Términos de pago acordados:** contado, 15 días o 30 días.
- **Fecha de expiración:** indica la fecha límite hasta la cual la cotización es válida.
- **Vendedor asociado a la cotización.**
- **Forma de pago:** efectivo, cheque nominativo, transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito, monedero electrónico, dinero electrónico, vales de despensa, tarjeta de débito, por definir.
- **Método de pago:** PUE, PPD
- **Uso de CFDI:** Indica el uso del CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) del negocio según la legislación mexicana.
- **Proyecto:** asocia la cotización a un proyecto específico si es necesario.
- **Productos/Servicios:** permite añadir los productos o servicios a cotizar, especificando la cantidad, precio, descuentos e impuestos aplicables. Se especifican la descripción del producto, la unidad de medida, código de *Prod/Serv SAT, cantidad, precio, descuento, % de Impuestos y el Total.
- **Comentarios:** permite añadir comentarios adicionales o instrucciones para la cotización.

- **Condiciones de venta para envío de la cotización:** se podrá redactar las condiciones de venta y se pueda enviar el correo electrónico.
- **Opciones finales de cotización:** guardar para enviar más tarde, incluso facturar al momento de enviar la cotización.

En caso de que el suscriptor tenga dudas sobre cómo crear las cotizaciones, el equipo de expertos lo podrá asistir mediante los canales de soporte 24/7.

Notas de venta

En **Factura Total**, una nota de venta es un documento utilizado para registrar transacciones comerciales entre vendedores y compradores. En este documento se especifican los productos o servicios vendidos, las cantidades, los precios unitarios, los impuestos (si aplica) y el total a pagar. Estas notas son comunes en transacciones minoristas o en situaciones donde no se necesita emitir una factura formal de inmediato.

A diferencia de una factura, que suele generarse después de la entrega de bienes o servicios, una nota de venta se crea en el momento de la venta o cuando se acepta un pedido. Esta nota sirve como un registro instantáneo de la transacción y puede utilizarse como comprobante de compra para el comprador y como registro de ventas para el vendedor en la plataforma **Factura Total**.

Algunos de los datos que el suscriptor debe de agregar en las Notas de venta, son:

- **Nuevo Cliente:** añadir un nuevo cliente.
- **Régimen fiscal (Cliente):** régimen fiscal del cliente dependiendo el sector de su negocio.
- **Sucursal:** dato de la sucursal del suscriptor de dónde sale la nota de venta.
- **Moneda:** se establece la moneda de la nota de venta, Peso mexicano (MXN), dólar (USD) o euro (EUR).
- **TC (Tipo de Cambio):** tipo de cambio si la transacción implica moneda extranjera.
- **Fecha y hora de la nota de venta.**
- **Términos de pago acordados:** contado, 15 días o 30 días.
- **Fecha de expiración:** indica la fecha límite hasta la cual la nota de venta es válida.
- **Vendedor asociado a la nota de venta.**
- **Forma de pago:** efectivo, cheque nominativo, transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito, monedero electrónico, dinero electrónico, vales de despensa, tarjeta de débito, por definir.
- **Método de pago:** PUE, PPD
- **Uso de CFDI:** Indica el uso del CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) del negocio según la legislación mexicana.
- **Proyecto:** asocia la nota de venta a un proyecto específico si es necesario.
- **Productos/Servicios:** permite añadir los productos o servicios a cotizar, especificando la cantidad, precio, descuentos e impuestos aplicables. Se especifican la descripción del producto, la unidad de medida, código de *Prod/Serv SAT, cantidad, precio, descuento, % de Impuestos y el Total.

En caso de que el suscriptor tenga dudas sobre cómo crear Notas de venta, el equipo de expertos lo podrá asistir mediante los canales de soporte 24/7.

Historial de emisiones y cancelaciones

Dentro del módulo incluido en **Factura Total**, ofrecemos un completo Historial de Emisiones y Cancelaciones que brinda al suscriptor un control total sobre todos los documentos relacionados con facturación y transacciones.

En este módulo, el suscriptor podrá acceder y visualizar fácilmente diferentes tipos de documentos:

- Timbradas.
- Pre – Facturas. o Auto Facturas.
- Notas de Crédito.
- Nómina.
- Canceladas.

. Todos estos documentos se encuentran organizados de manera clara y ordenada, lo que facilita la búsqueda y la gestión de la información.

Una característica destacada de este módulo es la posibilidad de **descargar los reportes en formato ZIP o CSV**. Esta funcionalidad permite al suscriptor obtener un archivo comprimido con todos los documentos seleccionados o generar un archivo en formato CSV para facilitar su manipulación y análisis.

Creación de CFDIS

Dentro del módulo incluido en **Factura Total**, se ofrece una funcionalidad completa de Creación de CFDIs, que permite al suscriptor generar diversos tipos de documentos fiscales de manera rápida y sencilla.

Entre los tipos de CFDIs que se pueden crear en este módulo se encuentran:

Factura de egresos e ingresos

Permite generar facturas electrónicas con todos los elementos necesarios para cumplir con los requisitos legales y fiscales correspondientes. El suscriptor podrá realizar las acciones de **Previsualizar factura, generar pre-factura, facturar (sin enviar), facturar y enviar**.

Algunos de los datos que el suscriptor debe de agregar en las **Factura de egresos e ingresos**, son:

- **Nuevo Cliente:** añadir un nuevo cliente para la factura electrónica de egreso o ingreso.
- **Régimen fiscal (Cliente):** régimen fiscal del cliente dependiendo el sector de su negocio.
- **Sucursal:** dato de la sucursal del cliente a la que se dirige la factura electrónica de egreso o ingreso.
- **Moneda:** se establece la moneda de la factura electrónica de egreso o ingreso, peso mexicano (MXN), dólar (USD) o euro (EUR).
- **TC (Tipo de Cambio):** tipo de cambio si la transacción implica moneda extranjera.
- **Fecha y hora de la factura electrónica de egreso o ingreso.**
- **Términos de pago acordados:** contado, 15 días o 30 días.
- **Fecha de expiración:** indica la fecha límite hasta la cual la factura electrónica de egreso o ingreso es válida.
- **Vendedor asociado a la factura electrónica de egreso o ingreso.**
- **Forma de pago:** efectivo, cheque nominativo, transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito, monedero electrónico, dinero electrónico, vales de despensa, tarjeta de débito, por definir.
- **Método de pago:** PUE, PPD
- **Uso de CFDI:** Indica el uso del CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) del negocio según la legislación mexicana.
- **Proyecto:** asocia la factura electrónica de egreso o ingreso a un proyecto específico si es necesario.

- **Productos/Servicios:** permite añadir los productos o servicios a cotizar, especificando la cantidad, precio, descuentos e impuestos aplicables. Se especifican la descripción del producto, la unidad de medida, código de *Prod/Serv SAT, cantidad, precio, descuento, % de Impuestos y el Total.

El suscriptor elegirá el tipo de relación que se tiene la factura con otros CFDIs y el dato del UUID.

También deberá agregar Complementos como: información global (periodicidad, meses y año), complemento leyendas fiscales (disposición fiscal, norma y texto de leyenda), complemento INE (tipo de proceso, tipo de comité, clave de contabilidad) y acciones (entidad, ámbito y clave de contabilidad).

En caso de que el suscriptor tenga dudas sobre cómo crear **Factura de egresos e ingresos**, el equipo de expertos lo podrá asistir mediante los canales de soporte 24/7.

Facturas recurrentes

El apartado de "Facturas Recurrentes" dentro **Factura Total** sirve para configurar y generar facturas automáticamente en intervalos específicos, basándose en los datos proporcionados. Los datos configurados se utilizan para guardar y generar facturas recurrentes para el cliente especificado. A continuación, se describen los datos configurables y su función:

- **Fecha Inicio:** indica la fecha en la que comienzan las facturas recurrentes, por ejemplo, 26-10-2023.
- **Fecha Final:** establece la fecha en la que terminan las facturas recurrentes, si es aplicable.
- **Fecha Próxima Factura:** indica la fecha en la que se generará la próxima factura recurrente, por ejemplo, 26-10-2023.
- **Frecuencia:** selecciona el intervalo de tiempo entre las facturas recurrentes, como diaria, semanal, mensual, etc.
- **Cliente:** especifica el cliente para el cual se generarán las facturas recurrentes.
- **Régimen Fiscal (Cliente):** indica el régimen fiscal del cliente para fines fiscales y contables.
- **Sucursal:** dato de la sucursal del cliente a la que se dirige la factura recurrente.
- **Moneda:** se establece la moneda de la factura recurrente, Peso mexicano (MXN), dólar (USD) o euro (EUR).
- **TC (Tipo de Cambio):** tipo de cambio si la transacción implica moneda extranjera.
- **Términos de pago acordados:** contado, 15 días o 30 días.
- **Vendedor asociado a la factura recurrente.**
- **Forma de pago:** efectivo, cheque nominativo, transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito, monedero electrónico, dinero electrónico, vales de despensa, tarjeta de débito, por definir.
- **Método de pago:** PUE, PPD
- **Uso de CFDI:** Indica el uso del CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) del negocio según la legislación mexicana.
- **Proyecto:** asocia la factura recurrente a un proyecto específico si es necesario.
- **Enviar por Correo:** permite configurar si las facturas recurrentes se enviarán automáticamente por correo electrónico al cliente.
- **Productos/Servicios:** permite añadir los productos o servicios a cotizar, especificando la cantidad, precio, descuentos e impuestos aplicables. Se especifican la descripción

del producto, la unidad de medida, código de *Prod/Serv SAT, cantidad, precio, descuento, % de Impuestos y el Total.

Estos datos configurados se almacenan para generar facturas recurrentes automáticamente según el intervalo especificado, simplificando el proceso de facturación para transacciones regulares con el cliente especificado.

Facturas comercio exterior

El apartado de "**Facturas Comercio Exterior**" dentro **Factura Total** sirve para configurar y generar facturas relacionadas con transacciones de comercio internacional. Los datos que se configuran en este apartado son esenciales para crear y gestionar facturas en el ámbito del comercio exterior.

A continuación, se describen los datos configurables y su función:

- **Nuevo Cliente:** añadir un nuevo cliente para la factura de comercio exterior.
- **Régimen fiscal (Cliente):** régimen fiscal del cliente dependiendo el sector de su negocio.
- **Sucursal:** dato de la sucursal del cliente a la que se dirige la factura de comercio exterior.
- **Moneda:** se establece la moneda de la factura de comercio exterior, Peso mexicano (MXN), dólar (USD) o euro (EUR).
- **TC (Tipo de Cambio):** tipo de cambio si la transacción implica moneda extranjera.
- **Fecha y hora de la factura de comercio exterior.**
- **Términos de pago acordados:** contado, 15 días o 30 días.
- **Fecha de expiración:** indica la fecha límite hasta la cual la factura de comercio exterior es válida.
- **Vendedor asociado a la factura de comercio exterior.**
- **Forma de pago:** efectivo, cheque nominativo, transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito, monedero electrónico, dinero electrónico, vales de despensa, tarjeta de débito, por definir.
- **Método de pago:** PUE, PPD
- **Uso de CFDI:** Indica el uso del CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) del negocio según la legislación mexicana.
- **Proyecto:** asocia la factura de comercio exterior a un proyecto específico si es necesario.
- **Productos/Servicios:** permite añadir los productos o servicios, especificando la cantidad, precio, descuentos e impuestos aplicables. Se especifican la descripción del producto, la unidad de medida, código de *Prod/Serv SAT, cantidad, precio, descuento, % de Impuestos y el Total.

El suscriptor deberá configurar la pestaña de Comercio exterior, que representan los datos: tipo de cambio USD, tipo de operación, clave de pedimento, número de exportador confiable, incoterm, funge como certificado de origen, folio del certificado de origen. El suscriptor elegirá el tipo de relación que se tiene la factura con otros CFDIs y el dato del UUID.

En caso de que el suscriptor tenga dudas sobre cómo crear Facturas de comercio exterior, el equipo de expertos lo podrá asistir mediante los canales de soporte 24/7.

Recibos de arrendamiento

El suscriptor podrá emitir recibos de arrendamiento que confirman el pago de la renta o arrendamiento de un bien o propiedad para formalizar y documentar el acuerdo de alquiler entre un arrendador y un arrendatario.

El suscriptor deberá agregar los siguientes datos para generar el documento fiscal:

- **Nuevo Cliente:** añadir un nuevo cliente.
- **Régimen fiscal (Cliente):** régimen fiscal del cliente dependiendo el sector de su negocio.
- **Sucursal:** dato de la sucursal del cliente a la que se dirige el arrendamiento, en caso de aplicar.
- **Moneda:** se establece la moneda de la factura de comercio exterior, Peso mexicano (MXN), dólar (USD) o euro (EUR).
- **TC (Tipo de Cambio):** tipo de cambio si la transacción implica moneda extranjera.
- **Fecha y hora de la generación del documento.**
- **Términos de pago acordados:** contado, 15 días o 30 días.
- **Fecha de expiración:** indica la fecha límite hasta la cual la factura de comercio exterior es válida.
- **Vendedor asociado a la factura de comercio exterior.**
- **Forma de pago:** efectivo, cheque nominativo, transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito, monedero electrónico, dinero electrónico, vales de despensa, tarjeta de débito, por definir.
- **Método de pago:** PUE, PPD
- **Uso de CFDI:** Indica el uso del CFDI (Comprobante Fiscal Digital por Internet) del negocio según la legislación mexicana.
- **Proyecto:** asocia la factura de comercio exterior a un proyecto específico si es necesario.
- **Productos/Servicios:** permite añadir los productos o servicios, especificando la cantidad, precio, descuentos e impuestos aplicables. Se especifican la descripción del producto, la unidad de medida, código de *Prod/Serv SAT, cantidad, precio, descuento, % de Impuestos y el Total.

El suscriptor podrá solicitar asesoría en caso de que el uso del módulo se complique, la asesoría será atendida por los expertos mediante los canales de soporte 24/7.

Autofactura

En **Factura Total**, el suscriptor puede crear el pre-registro de las facturas, que son utilizadas en situaciones en las que una persona física quiere facturar a sí misma posterior a la compra. El suscriptor debe agregar los datos del comprador, datos de la venta como productos y costos, así como el correo electrónico para que pueda emitir la autofactura, de esta manera el cliente recibirá el correo electrónico, donde encontrará el botón para realizar el clic to action, y pueda dirigirse a generar la factura bajo el RFC y régimen fiscal que desee, desde cualquier dispositivo.

Los datos que se deben llenar son:

- **Detalles de factura:** forma de pago, email del cliente, nombre del cliente.
- **Conceptos:** SKU, descripción, clave producto o servicio, claves de unidad, cantidad, valor unitario, impuestos, importe.
- **Opciones Avanzadas (opcionales):** fecha y hora de expedición, Código postal, Moneda, Método de pago, Tipo de comprobante, serie y folio.
- **Correo:** el cliente recibe un correo donde debe ingresar los datos del receptor; RFC, Nombre o razón social y uso de CFDI, dar click en “generar factura” y recibe un correo con el XML y PDF.

En caso de que el suscriptor tenga dudas al usar el módulo de autofacturas, el equipo de expertos de soporte 24/7, podrá asistir mediante los canales de soporte 24/7.

Nota de Crédito

Este tipo de CFDI se utiliza para realizar ajustes o devoluciones en una factura previamente emitida, en este sentido el suscriptor podrá realizarlas cuando lo requiera con los datos fiscales del cliente y venta.

Datos para considerar ingresar por parte del suscriptor:

- **Facturas para asociar:** filtro para búsqueda de la factura a asociar a la nota de crédito (RFC, Folio, UUID).
- **Datos del cliente:** email, nombre, descripción.
- **Agregar:** tipo de relación y monto.
- **Generar nota de crédito:** botón para generar y timbrar.
- En caso de que el suscriptor tenga dudas al usar el módulo de nota de crédito, el equipo de expertos podrá asistir mediante los canales de Soporte 24/7.

Complemento de Pago

Con esta funcionalidad, el suscriptor puede generar el complemento de pago, que es un documento adicional requerido por el SAT, para acreditar la recepción del pago de una factura, agregando datos fiscales y de la venta, ya sea en pagos por PPD.

Estos datos son fundamentales para generar un Complemento de Pago válido y preciso, que cumpla con los requisitos fiscales y legales establecidos por las autoridades mexicanas y permita una adecuada reconciliación de las transacciones comerciales.

- **Fecha (Fecha de emisión del complemento de pago):** indica la fecha y hora en que se genera el complemento de pago.
- **Fecha de pago:** indica la fecha y hora en que se realizó el pago correspondiente.
- **Cuenta beneficiaria:** indica la cuenta a la que se destina el pago.
- **Número de operación:** es un identificador único para la operación de pago.
- **Cliente:** Nombre o identificación del cliente que realiza el pago.
- **Régimen fiscal (Cliente):** indica el régimen fiscal al que pertenece el cliente. En México, existen varios regímenes fiscales, como Persona Física con Actividad Empresarial, Persona Moral, entre otros.
- **Forma de pago:** especifica la forma en que se realizó el pago, por ejemplo, en efectivo, cheque, transferencia, etc.
- **Cuenta ordenante:** indica la cuenta desde la cual se realizó el pago.
- **Sucursal:** indica la sucursal o ubicación asociada al pago.
- **Moneda:** especifica la moneda en la que se realizó el pago. En este caso, se indica que la moneda es el Peso mexicano (MXN).
- **TC (Tipo de Cambio):** se utiliza para indicar el tipo de cambio si el pago se realiza en una moneda diferente al Peso mexicano.
- **Monto:** indica el monto total del pago realizado.
- **Complemento de pago:** puede hacer referencia a información adicional relacionada con el proyecto, el motivo del pago o cualquier otra descripción necesaria para identificar la transacción.

Además, el suscriptor deberá personalizar los datos para complementar el complemento de pago garantizando el cumplimiento de los requisitos fiscales y la correcta asociación de los pagos con las facturas correspondientes:

- **Aplicar a Facturas:** esta opción permite vincular el Complemento de Pago a facturas específicas. Es decir, indica a cuáles facturas o CFDI's se refiere el complemento y cuál es el propósito de la transacción de pago, como saldar una deuda.
- **Facturas sin registro:** esta opción es relevante cuando se necesita aplicar un complemento de pago a facturas que no están registradas formalmente en el sistema, lo que puede ocurrir en situaciones especiales.
- **SPEI:** indica que el pago se realizó a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), un sistema de transferencia electrónica de fondos en México. Puede ser necesario para rastrear y documentar transacciones financieras realizadas a través de esta plataforma.
- **CFDI's relacionados:** permite vincular el Complemento de Pago con los CFDI's (Comprobantes Fiscales Digitales por Internet) que están relacionados con la transacción, como la factura original a la que se está aplicando el pago
- **Tipo de relación:** este campo especifica el tipo de relación entre el Complemento de Pago y los CFDI's relacionados. Puede incluir opciones como "Sustitución de los CFDI previos" o "Pago en parcialidades o diferido", dependiendo de la naturaleza de la transacción.

En caso de que el suscriptor tenga dudas al usar le módulo de Complemento de pago, el equipo de expertos podrá asistir mediante los canales de Soporte 24/7.

Recibo de honorarios

En **Factura Total**, el suscriptor podrá generar los recibos de honorarios, si tuviese personal a su cargo bajo este tipo de pago.

Los recibos de honorarios son documentos electrónicos que sirven como prueba fiscal y legal de la prestación de servicios profesionales. Estos recibos podrán ser emitidos por el suscriptor como persona física o moral si prestan servicios a otras empresas o individuos y son fundamentales para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Los datos que el suscriptor debe agregar durante la generación de este documento son:

- **Cliente:** indica el nombre o identificación del cliente para quien se prestan los servicios profesionales y a quien se le emite el recibo de honorarios.
- **Régimen fiscal (Cliente):** especifica el régimen fiscal al que pertenece el cliente. En México, como personas físicas con actividades empresariales, personas morales, etc.
- **Sucursal:** indica la ubicación específica o sucursal del suscriptor. Es útil para propósitos de registro interno y organización.
- **Moneda:** especifica la moneda en la que se manejarán los valores asociados con los honorarios, como el monto a pagar. En este caso, se indica que la moneda es el Peso mexicano (MXN).
- **TC (Tipo de Cambio):** se utiliza para indicar el tipo de cambio en caso de que se realicen transacciones en una moneda diferente al Peso mexicano.
- **Fecha:** indica la fecha y hora en que se genera el recibo de honorarios. Este dato es esencial para llevar un registro temporal preciso de la transacción.
- **Términos de Pago:** indica los términos acordados para el pago del servicio. Puede incluir detalles sobre cuándo y cómo se realizarán los pagos.
- **Fecha de Vencimiento:** indica la fecha límite para realizar el pago de los honorarios. Establece un plazo claro para el cliente sobre cuándo se espera el pago.
- **Forma de Pago:** especifica el método general de pago, como transferencia bancaria, cheque, efectivo, etc.

- **Método de Pago:** indica el método específico de pago utilizado para la transacción, como SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios), transferencia electrónica, etc.
- **Uso de CFDI:** especifica el uso del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) relacionado con la transacción de honorarios.
- **Proyecto:** indica el proyecto o el motivo específico para el cual se están proporcionando los servicios profesionales.

En caso de que el suscriptor tenga dudas al generar los recibos de honorarios, el equipo de expertos podrá asistir mediante los canales de Soporte 24/7.

Cartas porte

Factura Total, permite la creación de Cartas porte, que son documentos utilizados en el transporte de mercancías para especificar los detalles de la carga y las condiciones del envío. El suscriptor deberá agregar los siguientes datos cruciales para documentar y organizar las transacciones de transporte de mercancías, asegurando que se cumplan los requisitos legales y comerciales asociados con el transporte internacional o nacional. Además, ayudan a mantener un registro claro de las operaciones logísticas y a garantizar la precisión en el proceso de entrega.

- **Cliente:** indica el nombre o la identificación del cliente para el cual se está generando la Carta Porte. Es fundamental para identificar al destinatario de la mercancía ya sea eligiendo un cliente del listado o creando uno nuevo.
- **Régimen fiscal (Cliente):** especifica el régimen fiscal al que pertenece el cliente. En México, los regímenes fiscales pueden incluir personas físicas o morales con diferentes obligaciones fiscales.
- **Sucursal:** indica la ubicación o sucursal de la empresa relacionada con el envío de mercancías.
- **Moneda:** especifica la moneda en la que se manejarán los valores asociados con la carga, como costos de transporte o tarifas. En este caso, se indica que la moneda es el Peso mexicano (MXN).
- **TC (Tipo de Cambio):** se utiliza para indicar el tipo de cambio en caso de que se realicen transacciones en una moneda diferente al Peso mexicano.
- **Fecha:** indica la fecha y hora en que se genera la Carta Porte. Este dato es esencial para llevar un registro temporal de la transacción.
- **Uso de CFDI:** especifica el uso del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) relacionado con la transacción. Los CFDI son documentos electrónicos utilizados para facturación en México.
- **Términos de pago:** indica los términos acordados para el pago del transporte o los servicios asociados. Puede incluir detalles sobre cuándo y cómo se realizarán los pagos.
- **Tipo de documento:** especifica el tipo de documento que se está generando, en este caso, una Carta Porte.
- **Medio de transporte:** indica el medio de transporte utilizado para el envío de mercancías, como camión, tren, barco, etc.
- **Trans. Internacional:** indica si la carga es internacional o no. En este caso, se especifica si se trata de una transacción internacional ("No" indica que no lo es).
- **Ent./Sal. Mercancías:** indica si la mercancía está entrando o saliendo del país.
- **País de origen o destino:** especifica el país de origen o destino de la mercancía, dependiendo de si está entrando o saliendo del país.

- **Vía de entrada o salida:** indica la ruta o punto de entrada/salida del país para la mercancía.
- **Proyecto:** indica el proyecto o el motivo específico para el cual se está realizando el envío de mercancías.

En caso de que el suscriptor tenga dudas al usar el módulo de Cartas porte, el equipo de expertos podrá asistir mediante los canales de Soporte 24/7.

Nómina

A través de este módulo, el suscriptor podrá acceder a un detalle exhaustivo de la nómina de los empleados, que incluye información relevante como:

1. **Datos del empleado:** en esta sección, se proporciona un registro completo de los datos personales y de contacto de cada empleado, lo que facilita la identificación y el seguimiento individualizado de cada uno de ellos, además, podrá buscarse y crear al empleado por nombre y RFC.
 - **Crear empleado (datos Obligatorios):** los datos necesarios son nombre, email, RFC, CURP, tipo de contrato y tipo de régimen.
 - **Crear empleado (datos Opcionales):** número de seguro social, fecha de inicio laboral, sindicalizado, tipo de jornada, número de empleado, departamento, posición, nivel de peligro, periodicidad del pago, Banco, número de cuenta, salario base, salario base diario y clave de entidad federativa.
2. **Percepciones:** aquí se muestra en detalle todas las percepciones salariales que corresponden a cada empleado, como sueldo base, bonificaciones, incentivos u otros conceptos de remuneración adicional, monto agravado y monto exento.
3. **Deducciones:** esta sección presenta una lista detallada de todas las deducciones que se aplican a la nómina de los empleados, tales como impuestos, seguros, préstamos u otras retenciones legales o acordadas, tipo de deducción, clave, concepto y monto.
4. **Otros pagos:** en esta área se registra cualquier otro tipo de pago o compensación especial que no esté incluido en las percepciones o deducciones estándar de la nómina.
5. **Incapacidades:** Se proporciona un registro de las incapacidades presentadas por los empleados, incluyendo detalles como la fecha de inicio y finalización de la incapacidad, el tipo de enfermedad o accidente, y los montos correspondientes de pago durante el periodo de incapacidad.

Con esta completa funcionalidad de Nómina, el suscriptor podrá llevar un control preciso y detallado de los pagos de salarios y prestaciones a los empleados.

Podrá visualizar los detalles de nómina: tipo de nómina, fecha de pago, fecha inicial del pago, fecha final del pago y días pagados.

En caso de que el cliente no sepa cómo usar el módulo de nómina, equipo de soporte estará disponible 24/7 para asistir las dudas, incluso tomar control remoto del equipo, en caso de que el cliente lo solicite.

Empleados

La funcionalidad de Gestión de Empleados en **Factura Total** brinda al suscriptor la flexibilidad y la eficiencia necesarias para administrar la información de los empleados de manera adecuada. Esto facilita la generación de nóminas, el seguimiento de la información de contacto y el mantenimiento de un registro organizado de los empleados.

Algunos aspectos destacados de esta funcionalidad son:

- **Lista de empleados:** el suscriptor podrá tener una lista completa de empleados registrados en el sistema. Esta lista contendrá información relevante, como nombres, apellidos, datos de contacto, correo, puesto, fecha de contratación y salario.
- **Carga individual de empleados:** el suscriptor puede cargar empleados de forma individual, ingresando manualmente los datos correspondientes en el sistema. Esto es útil cuando se requiere agregar empleados de forma puntual.
- **Carga masiva de empleados:** permite al suscriptor cargar una lista de empleados de forma rápida y precisa. Esto se logra a través de documento CSV con los datos necesarios, misma plantilla que podrá ser descargada previamente para su llenado,

Recibo de salario

Mediante este módulo, el suscriptor podrá crear fácilmente los recibos de salario para cada empleado, asegurando una gestión eficiente de los pagos y una correcta documentación de las percepciones salariales. Algunos aspectos destacados de esta funcionalidad son:

- **Detalles de recibo de salario:** se proporciona una sección donde se pueden ingresar los datos específicos del empleado, como su nombre, número de identificación, cargo, departamento, entre otros. Esto permite personalizar el recibo y brindar información clara y precisa sobre el empleado.
- **Percepciones salariales:** en esta sección, se incluyen los detalles de las percepciones salariales del empleado. Esto puede incluir el sueldo base, bonificaciones, comisiones u otras formas de remuneración. Cada percepción se detalla con su respectivo monto y descripción.

La funcionalidad de **Creación de Recibo de Salario** en **Factura Total** facilita la generación de recibos de manera rápida y precisa, asegurando la correcta documentación de las percepciones salariales de los empleados y facilitando la gestión de los pagos, lo que representa un documento No fiscal que tiene como finalidad ser enviado por correo electrónico al empleado.

Buzón Tributario

La integración del Buzón Tributario en **Factura Total** permite al suscriptor recibir, gestionar y responder notificaciones del SAT de manera eficiente y segura. Esto contribuye significativamente al cumplimiento fiscal y al correcto funcionamiento de las operaciones comerciales aprovechando la plataforma directamente sin necesidad de iniciar sesión directamente en el SAT.

En este caso, la consulta estará estrictamente relacionada con las solicitudes pendientes de aceptación o rechazo de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) recibidos.

El suscriptor encontrará los siguientes datos:

- **Tipo de CFDI:** indica el tipo de Comprobante Fiscal Digital, como factura, nota de crédito, etc.
- **Fecha de emisión:** es la fecha en la que se emitió el CFDI.
- **Folio:** número de folio asociado al CFDI, proporcionado por el emisor.
- **UUID:** es el Identificador Único Universal del CFDI, un código alfanumérico único asignado a cada factura electrónica.
- **RFC Emisor:** el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del emisor del CFDI.
- **Emisor:** nombre o razón social del emisor del CFDI.
- **Total:** monto total del CFDI.
- **Acciones:** indica las acciones que se pueden realizar en relación con la solicitud pendiente, como aceptar o rechazar el CFDI.

Es importante tener en cuenta que esta consulta y gestión de CFDI en el Buzón Tributario son acciones esenciales para cumplir con las regulaciones fiscales mexicanas y garantizar la validez y autenticidad de los documentos fiscales electrónicos, propiedad que el suscriptor podrá usar desde **Factura Total**, cuando lo necesite.

- CFDIS descargados

Desde **Factura Total**, el suscriptor podrá agregar los CFDI's descargados desde el SAT de hasta 2 años de antigüedad, con el objetivo de llevar el control desde una misma plataforma.

El suscriptor podrá filtrar conforme a las necesidades desde los siguientes botones, en caso de que existan dudas de cómo utilizar este módulo, el equipo de soporte estará disponible mediante los canales de soporte 24/7 asignados al proyecto.

- **Folio/UUID:** puedes ingresar un número de folio o UUID específico para buscar un CFDI particular.
- **Desde:** te permite seleccionar una fecha de inicio para buscar CFDIs emitidos o recibidos a partir de esa fecha.
- **Hasta:** aquí puedes especificar una fecha de finalización para buscar CFDIs emitidos o recibidos hasta esa fecha.
- **Emisor/Proveedor:** utiliza este campo para buscar CFDIs relacionados con un emisor o proveedor en particular. Puedes seleccionar uno de tus contactos comerciales o proveedores registrados.
- **Receptor/Cliente:** similar al campo anterior, puedes buscar CFDIs relacionados con un receptor o cliente específico seleccionando uno de tus contactos comerciales o clientes registrados.
- **Naturaleza:** puede ser un filtro para clasificar CFDIs en función de su naturaleza, como todos, recibidos y emitidos.
- **Tipo:** puede utilizarse para diferenciar los tipos de CFDIs, como Ingreso, Egreso, Nómina, Pago y nómina.
- **Estatus:** este filtro te permite buscar CFDIs en función de su estado actual, como Vigente y Cancelado.
- Conciliación bancaria

La conciliación bancaria es un proceso fundamental en la gestión financiera de una empresa que implica comparar y conciliar las transacciones registradas en los registros contables de la empresa con los datos proporcionados por el banco. En **Factura Total**, la conciliación bancaria incluirá agregar los siguientes aspectos:

- **Nombre de Conciliación:** el suscriptor deberá agregar un nombre descriptivo para la conciliación bancaria que está realizando. Por ejemplo, podría ser "Conciliación Enero-2020", indicando que se está llevando a cabo una conciliación para el mes de enero del año 2020.
- **CFDI's Descargados (Desde y Hasta):** el suscriptor deberá elegir un rango de fechas para los cuales se están considerando los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) descargados. En este caso, los CFDI's descargados durante el período del 1 de noviembre de 2023 al 30 de noviembre de 2023 están siendo considerados para la conciliación bancaria, como ejemplo, los datos que el suscriptor podrá visualizar son:
 1. **Fecha:** la fecha de la transacción.
 2. **Nombre:** un campo descriptivo para la transacción (como el nombre del cliente o proveedor).
 3. **Moneda:** la moneda en la que se realizó la transacción.
 4. **Depósitos:** cantidad de dinero depositada en la cuenta.

5. **Retiros:** cantidad de dinero retirada de la cuenta.
 - **Estado de Cuenta Bancario:** esta sección muestra los detalles del estado de cuenta bancario, incluyendo la fecha, referencia de la transacción, moneda, depósitos y retiros. Es parte integral del proceso de conciliación para comparar estas transacciones con los registros en Factura Total y asegurar que coincidan, el suscriptor deberá importar el estado de cuenta que desee se use para la conciliación, mismo que se irá actualizando con cada CFDI generado bajo la cuenta bancaria del estado de cuenta ingresado a **Factura Total**.

La configuración de estos campos en **Factura Total** permite a la empresa mantener un control preciso de las cuentas bancarias, facilita la conciliación de ingresos y egresos con las cuentas bancarias del suscriptor, proporcionando información útil para la toma de decisiones financieras. El suscriptor podrá solicitar asesoría 24/7 por medio de los canales asignados al proyecto.

- Reporte de egresos e ingresos

Factura Total permitirá al suscriptor generar reportes de ingresos y egresos, que son resultado de la facturación electrónica y generación de documentos electrónicos durante el uso de la plataforma.

Los indicadores en el reporte de ingresos y egresos dentro de un sistema de facturación se utilizan para hacer un seguimiento detallado de las transacciones financieras de una empresa durante un período específico.

- **Mes y año:** el suscriptor podrá elegir el periodo de tiempo para descargar reportes, sin límite de tiempo o histórico.

Ingresos.

- **Ingresos sin IVA:** esta cantidad representa el total de ingresos generados por la venta de productos o servicios, excluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Es el monto total antes de aplicar el impuesto.
- **IVA:** representa el Impuesto al Valor Agregado generado por las ventas. Este impuesto se aplica al valor agregado en cada etapa de la cadena de producción o distribución de bienes y servicios.
- **IEPS:** es el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios. Se aplica a ciertos productos específicos, como tabaco, alcohol, gasolinas, etc. Representa el impuesto generado por estos productos.
- **Ret. IVA:** refiere a la retención de Impuesto al Valor Agregado. Algunas transacciones requieren que el receptor retenga parte del IVA y lo pague al Servicio de Administración Tributaria (SAT) en nombre del proveedor.
- **Ret. ISR:** representa la retención del Impuesto Sobre la Renta. Algunos pagos están sujetos a retenciones de ISR, lo que significa que se retiene una parte del pago y se paga directamente al SAT.
- **Total ingresos:** es la suma de los ingresos sin IVA, el IVA, el IEPS, menos las retenciones de IVA y ISR. Es el monto total de ingresos netos después de impuestos y retenciones.

Egresos

- **Egresos sin IVA:** esta cantidad representa el total de gastos y egresos, excluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Es el monto total antes de aplicar el impuesto.
- **IVA:** representa el Impuesto al Valor Agregado pagado por los gastos y compras de bienes y servicios. Es el impuesto pagado en las transacciones.
- **IEPS:** es el Impuesto Especial sobre Producción y Servicios pagado por ciertos productos específicos comprados por la empresa.

- **Ret. IVA:** refiere a la retención de Impuesto al Valor Agregado en los pagos realizados por la empresa. Algunos pagos están sujetos a retenciones de IVA.
- **Ret. ISR:** representa la retención del Impuesto Sobre la Renta en los pagos realizados por la empresa. Algunos pagos están sujetos a retenciones de ISR.
- **Total egresos:** es la suma de los egresos sin IVA, el IVA, el IEPS, menos las retenciones de IVA y ISR. Es el monto total de los gastos netos después de impuestos y retenciones.

Es importante que el suscriptor elija la temporalidad para exportar el reporte y lo pueda manipular desde Excel (CSV).

El suscriptor podrá solicitar asesoría 24/7 por medio de los canales asignados al proyecto en caso de que requiera ayuda para descargar los reportes de **Factura Total**.

- Catálogos

En **Factura Total**, los catálogos contienen información estándar y relevante para la generación e CFDIS y documentos de venta dentro de la plataforma. A continuación, se explica a qué se refiere cada catálogo mencionado y para qué función específica se utiliza, el suscriptor podrá exportar masivamente o de forma individual datos a cada catálogo.

Algunos de los catálogos a configurar son:

- **Términos de pago:** el suscriptor requiere agregar datos como nombre, días de crédito y orden, para guardar el tipo de término de pago que necesita usar.
- **Vendedores:** nombre, correo electrónico, teléfono, celular, porcentaje de comisión, orden. Estos datos permitirán elegir al vendedor encargado de las transacciones o las ventas facturadas.
- **Lista Negra del SAT:** el suscriptor podrá encontrar la lista negra que se refiere a una lista pública de contribuyentes que se encuentran en situación fiscal irregular o incumplen con sus obligaciones tributarias en México. Estos contribuyentes han sido identificados por el SAT debido a irregularidades fiscales, incumplimientos en el pago de impuestos, omisiones en declaraciones fiscales, entre otras razones. El suscriptor encontrará datos como: **RFC, nombre, fecha y situación.**
- **Proyectos:** el suscriptor podrá elegir el proyecto que desee mapear de manera particular, con datos como nombre, descripción, logotipo para el CFDI y orden.
- **Bancos:** el suscriptor podrá agregar las diferentes entidades bancarias que usará para las transacciones con el objetivo de mapear el ingreso por entidad y posteriormente toma de decisiones. Los datos que debe considerar al agregar a un cliente nuevo son: nombre, código, RFC, razón social y orden.
- **Unidades de medida:** incluye las unidades estándar que se utilizan para medir diferentes productos o servicios, como "unidad," "metro," "kilogramo," etc. Las unidades de medida son importantes para calcular cantidades y precios de manera precisa. Los datos para agregar son nombre, código, números decimales y orden.
- **Clasificación ingresos y gastos:** se clasifican los ingresos y gastos de una empresa en diferentes categorías para facilitar la contabilidad y el análisis financiero. Los datos para agregar son nombre, tipo y orden.
- **Clasificación operativa:** este catálogo organiza las transacciones y actividades de la empresa en categorías operativas específicas. Los datos para agregar son nombre y orden.
- **Países:** contiene una lista de países. Este catálogo es útil para indicar la ubicación de los clientes, proveedores o sucursales de la empresa en transacciones internacionales. Los datos para agregar nombre, código, y orden.

- **Estados:** incluye una lista de estados o regiones dentro de un país. Es útil para indicar la ubicación exacta de una entidad en transacciones nacionales. Los datos para agregar son nombre, código, país y orden.
- **Municipios:** similar a estados, este catálogo proporciona una lista de municipios o subdivisiones administrativas dentro de un estado o región. Los datos para agregar
- **Códigos postales:** se pueden agregar los diferentes códigos postales, el sistema puede automatizar la asignación de impuestos y tarifas de envío basándose en la ubicación del cliente y del vendedor.
- **Monedas:** una lista de monedas con tasas de cambio actualizadas para poder realizar conversiones precisas al emitir facturas en monedas diferentes a la moneda local. Esta información es crucial para los negocios que realizan transacciones internacionales o venden productos y servicios a clientes de diferentes países.
- **Impuestos:** los impuestos pueden variar según la ubicación del cliente y el tipo de bienes o servicios vendidos. Es necesario configurar diferentes tasas de impuestos para productos y servicios específicos, así como para diferentes regiones geográficas.
- **CFDI:** formas de pago, métodos de pago, productos/servicios SAT, tipos de relación entre CFDI, tipos de comprobante, régimen fiscal, usos de CFDI, niveles educativos.
- **Nómina:** origen de recurso, periodicidad de pago, tipos de contrato, deducciones, tipos de horas extra, tipos de incapacidad, tipos de jornada laboral, tipos de nómina, otros tipos de pago, percepciones, régimen de contratación y clases de riesgos.
- **Comercio exterior:** clave pedimento, fracciones arancelarias, incoterm, motivos de traslados, tipos de operación, unidades a medida.
- **Cartas porte:** transportes, tipos de estación, puertos y estaciones, unidades de medida y embalaje, materiales peligrosos, tipos de embalaje, tipos de permiso, configuraciones de autotransporte, tipos de remolque, configuraciones marítimas, tipos de carga, contenedores marítimos, número autorización agente, códigos transporte aéreo, productos/servicios STCC, tipos de servicio, derechos de paso, tipos de carro, tipos de contenedor, partes del transporte, figuras transporte y tipo de tráfico ferroviario.

El suscriptor podrá agregar en cualquiera de los catálogos un nuevo elemento de manera manual.

El suscriptor podrá solicitar asesoría 24/7 por medio de los canales asignados al proyecto en caso de que requiera ayuda para manipular el apartado de Catálogos de **Factura Total**.

- Sucursales

El módulo de sucursales en **Factura Total** se utiliza para gestionar la información detallada de las diferentes sucursales del negocio del suscriptor. Las sucursales son divisiones o ubicaciones adicionales de una empresa principal y pueden tener necesidades fiscales y de facturación específicas.

El suscriptor podrá agrega los siguientes datos para guardar la información de cada una de sus sucursales:

- **Nuevo:** este botón permite añadir una nueva sucursal al sistema. Al hacer clic en él, se abriría un formulario en el que se ingresarían los detalles de la nueva sucursal.
- **General:** esta sección contendría información general sobre la sucursal, como su nombre, dirección, y datos de contacto, como el correo electrónico, teléfono y celular. Estos detalles son importantes para la emisión de facturas, ya que se utilizan como información de contacto en las facturas electrónicas.

- **Orden:** este campo podría utilizarse para establecer un orden específico en el que se muestran las sucursales en el sistema. Es útil para organizar la lista de sucursales de manera lógica y fácil de entender.
- **Logotipo CFDI's:** este campo permite cargar el logotipo o imagen corporativa que se desea incluir en los CFDI (Comprobantes Fiscales Digitales por Internet), que son las facturas electrónicas utilizadas en México y algunos otros países. La inclusión del logotipo en las facturas electrónicas puede ayudar a reforzar la identidad de la marca y proporcionar un aspecto profesional a los documentos fiscales.
- **Dirección:** este apartado es vital para incluir en los CFDIs, considerando como dato necesario en el documento fiscal.

El suscriptor podrá solicitar asesoría 24/7 por medio de los canales asignados al proyecto en caso de que requiera ayuda para manipular el apartado de Sucursales de **Factura Total**.

- Requisitos mínimos

Para usar **Factura Total**, se necesitan los siguientes requerimientos:

- **Correo electrónico:** se requiere un correo electrónico válido para solicitud de accesos.
- **CSD:** si el suscriptor desea facturar con **Factura Total**, deberá tener el Certificado de sello digital para poder emitir los documentos fiscales.
- **Constancia:** si el suscriptor desea facturar con **Factura Total**, deberá tener el Certificado de sello digital para poder emitir los documentos fiscales una vez configurando la plataforma con los datos correctos.
- **Sistema operativo:** se puede utilizar cualquier sistema operativo moderno, como Windows, macOS o Linux.
- **Procesador:** un procesador de doble núcleo con una velocidad de al menos 1.6 GHz es suficiente para la mayoría de las tareas de navegación.
- **Navegador web:** se puede utilizar cualquier navegador web moderno, como Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari o Microsoft Edge. Importante tener la última versión del navegador instalada para garantizar la seguridad y la compatibilidad con los estándares web más recientes.
- **Conexión a Internet:** una conexión a Internet estable y de alta velocidad es esencial. Esto garantizará una carga rápida de las páginas, una experiencia fluida y una comunicación segura con el servidor del sitio web.
- Sistemas Operativos

Factura Total es soportado por los siguientes SO para Apple y Windows:

- **Windows:** es compatible con las versiones recientes de Windows, como Windows 10, Windows 8 y Windows 7 o posteriores.
- **macOS:** funciona en macOS, incluyendo versiones como macOS Big Sur, macOS Catalina, macOS Mojave y versiones anteriores o posteriores.
- **Linux:** es compatible con varias distribuciones de Linux, como Ubuntu, Fedora, CentOS y otras. Se puede utilizar Constructor web en distribución Linux preferida siempre y cuando cuente con un navegador web compatible o posteriores.

Es importante destacar que **Factura Total** es una plataforma basada en el navegador, por lo que solo se necesita tener un navegador web compatible, como **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari o Microsoft Edge**, independientemente del sistema operativo que se esté utilizando.

- **Soporte Reactivo**

El suscriptor contará con soporte técnico sobre la plataforma **Factura Total**, en caso de dudas o incidencias, que le apoyará en el funcionamiento y configuración de esta, si fuera necesario. Mantendremos en la plataforma el 100% de las conversaciones en chat durante el tiempo que el cliente mantenga activo su producto.

Todas las interacciones resueltas serán enviadas en su totalidad por correo electrónico. Asimismo, el cliente tendrá acceso a un historial de interacciones en su plataforma de gestión de servicios.

- **Limitantes**

Producto

- No se darán capacitaciones del producto directamente al suscriptor en sitio.
- El CSD del cliente debe estar vigente, para poder facturar, en caso de que el CSD esté caduco, el suscriptor será el encargado de realizar el trámite para su renovación y pueda facturar con **Factura Total**.
- Nos comprometemos a mantener nuestras soluciones en línea con un alto porcentaje de disponibilidad, sin embargo, no seremos responsable que por causas ajenas a nosotros los servidores tengan alguna falla y por consecuencia no se pueda cumplir con la disponibilidad acordada, en tales casos, se procurará restablecerlo con la mayor brevedad posible sin que por ello pueda imputarse algún tipo de responsabilidad.
- El servicio se sujeta a lo establecido en el Código Fiscal Federal, en los apartados 29, 29 BIS, 29-A y los demás relacionados con los Proveedores Autorizados de Certificaciones, con autorización **SAT 55502**.
- Estamos facultados para interrumpir el servicio del suscriptor cuando tengamos conocimiento efectivo de que se están llevando a cabo actividades ilegales con o a través de los servicios contratados.
- Nos reservamos el derecho a modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin aviso previo, la presentación y configuración de la aplicación web, así como los servicios y las condiciones requeridas para utilizar el servicio; así como de poder ejercer las acciones penales, mercantiles o civiles, o cualquier otra cualquiera sea su naturaleza, en contra del suscriptor por cualquier acto que pudiera ir en contravención directa o indirecta a los Términos y Condiciones del Servicio, cualquier contravención dará lugar a la rescisión inmediata del mismo y hará que Factura Total pueda reclamar el pago de los daños y perjuicios.

Suscriptor

- Podrá facturar siempre y cuando cuente con un RFC válida y CSD vigente.
- Las cancelaciones de CFDI's serán responsabilidad del suscriptor, como su generación, el uso de % de impuestos o cualquier dato elegido en las listas desplegadas.
- El suscriptor será responsable de los datos de contacto que coloque de sus clientes.
- El servicio de envío de factura a través de correo electrónico se provee sin ninguna garantía ante posibles fallos entre la comunicación de nuestro servidor de correo y el servicio de correo del cliente del suscriptor.
- Deberá hacer un buen uso del servicio y por tanto a no utilizarlo de mala fe para cualquier práctica que esté prohibida por la ley fiscal o rechazada por los usos mercantiles.
- El suscriptor se obliga a guardar la entera confidencialidad y a la no divulgación de datos, propiedad del servicio por un término indefinido, obligación que subsistirá aun cuando el presente contrato haya terminado su vigencia. Factura Total se reserva el

derecho de ejercer las acciones o derechos en contra del suscriptor o de terceros, si algún acto es realizado en contravención de lo establecido en este párrafo.

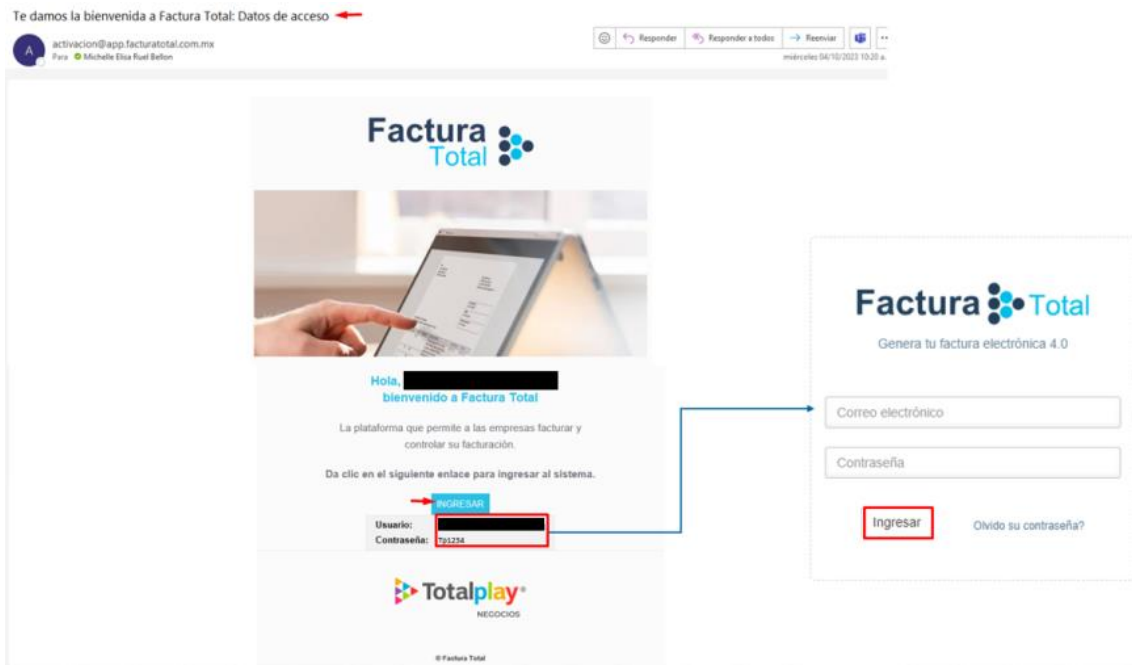
- El suscriptor debe respetar en todo momento los derechos de Propiedad Intelectual y/o Industrial que el servicio tenga, sobre obras como pueden ser Software, programas de cómputo y/o aplicativos web; sobre marcas, nombres comerciales, patentes, secretos industriales y en general cualquier derecho inherente a la propiedad Intelectual y/o Industrial.
- El suscriptor será el único responsable por el uso que este le dé a Factura Total, por lo que libera expresamente a este de cualquier responsabilidad que se pudiera generar entre las Partes y frente a terceros, incluyendo los supuestos relativos a la Ley Federal de Extinción de Dominio, reglamentaria del artículo 22 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda vez que en la celebración del presente contrato se está actuando de buena fe. Cualquier contravención a lo establecido en esta cláusula dará lugar a la rescisión inmediata y sin declaración judicial ni administrativa del presente contrato.
- SLA de producto: accesos y activación.

El suscriptor podrá solicitar de manera proactiva la activación o acompañado del equipo de activaciones que guiará al suscriptor para dar de alta el servicio desde la plataforma de administración, bajo la creación de tickets de solicitud de accesos.

El suscriptor debe generar un ticket de solicitud de accesos en su plataforma de servicios, donde debe agregar datos vitales para recibir el correo electrónico con credenciales de acceso:

- Nombre Contacto:
- Razón social:
- Nombre Comercial:
- RFC (homoclave):
- Correo:
- Número de cuenta:
- Teléfono

El tiempo máximo de activación del servicio será dentro de las **24 horas hábiles**, una vez que el cliente haya solicitado los accesos, recibirá un correo electrónico con asunto: **“Le damos la bienvenida a Factura Total: Datos de acceso”** desde activacion@app.facturatotal.com.mx con el usuario y contraseña, para que pueda ingresar al URL <https://app.facturatotal.com.mx/login> y comience a utilizar **Factura Total**.



Canales de Atención Soporte 24/7

- **Teléfono:** se pondrá a disposición del Suscriptor una línea telefónica de consulta, donde podrá acudir para resolución de dudas.
- **Correo Electrónico:** se pondrá a disposición del Suscriptor una dirección de correo electrónico, que podrá usar para resolución de dudas.
- **Chat:** se dispondrá de una herramienta de chat donde directamente responderán técnicos, y podrán adjuntarse archivos.

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.

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 o 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 consideré 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 ni sobre la propiedad intelectual, 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" y de sus respectivos dueños.

El "CLIENTE" reconoce que el uso y disfrute de la plataforma "FACTURA TOTAL" es un derecho no 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 o 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.

ASESORÍA:

El Usuario podrá contactar por el chat de 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, podrá consultar sin costo los tutoriales disponibles en la página <https://negociostp.facturatotal.com.mx>

Totalplay podrá dar por terminada el contrato celebrado con el Usuario, sin responsabilidad para Totalplay, en caso de utilizar de manera inadecuada la plataforma o en caso de falta de pago de acuerdo con los términos de uso aquí establecidos. En el caso de que el Usuario 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

Objetivo.

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.

Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios. El Usuario podrá solicitar la activación del servicio a través del sitio web 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 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 Totalplay Negocios, es responsable de mantener y proteger todos sus archivos. Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios, 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 Totalplay Negocios, 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.

1.20 eKaambal

Objetivo.

Proporcionar al Usuario un máximo de 10 accesos a una plataforma con los siguientes cursos:

- Microsoft PowerPoint 365 Esencial
- Microsoft Excel Esencial
- Microsoft Outlook 365 Esencial
- Microsoft Word 365 Esencial

El Uso de eKaambal® podrá ser solicitado por el Cliente de Totalplay Negocios, siempre que este se encuentre en el estatus de Activo.

Uso.

El Usuario de Totalplay Negocios podrá utilizar eKaambal® sin costo durante los primeros dos meses, el usuario reconoce y acepta que se le realizará el cargo mensual del tercer mes por la cantidad de \$50.00 (cincuenta pesos 00/100 M.N.) una vez se haya llenado el formulario, que se verá reflejado en su estado de cuenta mensual. Posterior a ello podrá cancelar en cualquier momento.

El costo por mes del servicio es de \$50.00 (cincuenta pesos 00/100 M.N.) mensuales.

Cada Usuario contará con un máximo de 10 accesos, que podrá proporcionar a aquellas personas de su PYME que deseen obtengan el adiestramiento en los cursos ofertados, en lo sucesivo denominados “beneficiarios”. El usuario podrá modificar una sola vez un máximo de 2 beneficiarios por paquete de 10 usuarios.

El presente servicio no podrá aumentar beneficiarios a su paquete, sin embargo, podrá contratar el servicio la veces que estime necesario, en el entendido que cada paquete le proveerá de 10 beneficiarios. Por cada paquete adicional, el usuario deberá pagar el costo por mes correspondientes.

Para iniciar con el uso de eKaambal®, el Usuario deberá:

- Ingresar al sitio web <https://asesorvirtual.com.mx/>;
- Aceptar los Términos y Condiciones del servicio;
- Dar clic en el botón “Solicitar”;
- Proporcionar nombre completo y correo electrónico de las 10 personas que tendrán acceso a los cursos.

eKaambal© NO se responsabiliza por la certeza de los datos proporcionados por el Usuario.

En un plazo de 24 horas se enviarán a los correos electrónicos proporcionados por el Usuario, una notificación que indicará el enlace, usuario y contraseña para que se inicie con el uso de la plataforma. Los accesos otorgados podrán modificar su contraseña, siendo su obligación resguardarla adecuadamente. 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.

Alcance

Beneficiario:

El beneficiario del curso contará acceso a los siguientes cursos:

- Microsoft PowerPoint 365 Esencial
- Microsoft Excel Esencial
- Microsoft Outlook 365 Esencial
- Microsoft Word 365 Esencial

El beneficiario podrá iniciar con el curso de su preferencia en cuanto lo requiera, no hay límite de tiempo para completar el curso o iniciar otro.

Al final de cada curso el beneficiario deberá acreditar un examen para aprobarlo satisfactoriamente. El beneficiario podrá obtener un certificado que hará constar que ha acreditado cada curso, este certificado NO tiene validez oficial.

Usuario:

El Usuario recibirá un reporte, en el que se le indicará el avance en cada curso de sus beneficiarios, de igual forma, podrá tomar los cursos ofertados por la plataforma.

Limitaciones.

El Usuario reconoce y acepta que el alcance del servicio proporcionado es únicamente proveer una plataforma a través de la cual este y su personal puedan obtener adiestramiento en Microsoft PowerPoint 365 Esencial; Microsoft Excel Esencial; Microsoft Outlook 365 Esencial; Microsoft Word 365 Esencial. El usuario gozará de este servicio durante dos meses sin costo.

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. De igual forma, el Usuario se obliga a no comercializar el presente servicio.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Nos reservamos todos los derechos del contenido protegido por derechos de propiedad intelectual. Los contenidos, elementos e información a los que el usuario pueda acceder a través de eKaambal©, están sujetos a derechos de propiedad industrial e intelectual, patentes marcas, copyright, entre otros. En consecuencia, el acceso a estos contenidos o elementos no otorga al Usuario el derecho de alteración, modificación, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública o cualquier otro derecho que corresponda al titular del derecho afectado. Solamente se podrá utilizar el contenido protegido legalmente con el consentimiento por escrito firmado por el Titular.

El usuario se compromete a utilizar los contenidos y/o elementos a los que acceda a través de los servicios de eKaambal© para su propio uso y necesidades comerciales.

RESPONSABILIDAD

Es posible que para el logro de los fines del servicio de eKaambal©, 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 proporcionado por eKaambal©.

SUSPENSIÓN

El Usuario reconoce y acepta que Totalplay Negocios podrá 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 Negocios restablecerá el servicio cuando el Usuario acredite haber liquidado cualquier adeudo, en el entendido que si después de 30 (treinta) días naturales de haber realizado la suspensión del servicio, Totalplay Negocios no recibe el pago correspondiente, este podrá dar de baja el servicio sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Totalplay Negocios 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.

Totalplay Negocios se reserva el derecho de suspender o dar de baja el servicio en cualquier momento, sin necesidad de notificación.

1.21 Video Promocional

Objetivo.

Brindar al usuario de Totalplay Negocios (en adelante Totalplay®) la creación de **un video** con duración que podrá oscilar entre 25 y 35 segundos, con fines comerciales (incluyendo publicidad, proyectos promocionales y publicaciones en línea) que representa la marca y los servicios de su empresa, y que se personalizará con la información que Usted nos proporcione a través del formulario que se encuentra en el portal www.asesorvirtual.com.mx, esta información es un requisito indispensable para que Totalplay® pueda proveer el servicio.

El video solamente podrá ser utilizado por el usuario para publicaciones en redes sociales, sitio web propiedad del Usuario, o bien, para comunicación interna en su PYME. No se permite publicar el video en otro lugar.

El tiempo de entrega del video será de cinco días hábiles. Después de la entrega inicial, el usuario tendrá hasta cinco días hábiles para solicitar cualquier comentario o modificación. Si al transcurrir este plazo el Usuario no realiza comentarios o solicita modificaciones el video se marcará como completado.

Totalplay® no reclama la propiedad de la información que usted proporciona, publica, carga, ingresa, envía o comparte con nosotros como parte del Servicio. Al enviar sus archivos / imágenes utilizando el Servicio, usted otorga expresamente a Totalplay® una licencia de usos múltiples, sublicenciable, transferible, perpetua, irrevocable, no exclusiva, libre de regalías y mundial para usar, reproducir, modificar, publicar, enumerar información sobre, editar, traducir, distribuir, syndicar, realizar públicamente, exhibir públicamente y realizar trabajos derivados, en su totalidad o en parte, y en cualquier forma, medio o tecnología, ya sea conocida ahora o desarrollada en el futuro, para su uso en relación con el presente servicio.

Al utilizar este Servicio, Usted declara y garantiza lo siguiente:

- Su información es veraz y precisa;
- Su información, productos y servicios, así como el propósito de su video, no violan ninguna ley relevante ni infringen ningún derecho de un tercero, incluidos los derechos de propiedad intelectual, privacidad y publicidad;
- Tiene los derechos necesarios para proporcionar la información necesaria para realizar el video;
- Sujeto a la licencia que nos otorgue, Totalplay® puede usar el video sin pago ni compensación para usted;
- El propósito de su video no es obsceno, difamatorio, abusivo, racial o étnicamente ofensivo, violador, invasivo de derechos, difamatorio ilegal, amenazante, violento, hostil, discriminatorio con respecto a la raza, religión, sexo, orientación sexual, edad o discapacidad, ascendencia u origen nacional, ni de otra manera objetable;

- El propósito de su video no creará un riesgo de daño, pérdida, daño físico o mental, angustia emocional o daño a la propiedad para usted o cualquier otra persona;
- Las imágenes, fotografías, imágenes, e información que Usted nos proporciona es de su propiedad y Usted cuenta con todos los derechos necesarios o se le han otorgado los derechos necesarios para usar dichos materiales. Totalplay® podrá solicitar al usuario que proporcione información que acredite a este último como titular de los derechos de propiedad intelectual de aquel material que será parte de su video, si el usuario no provee esta información el video no podrá ser realizado; y
- El propósito de su video no viola ningún contrato en el que sea parte, ni estos Términos, de ninguna manera.

Si bien apreciamos su interés en el Servicio, no queremos ni podemos aceptar el cuidado de ninguna información que considere confidencial y/o patentado. Esto es para evitar la posibilidad de futuros malentendidos cuando los proyectos desarrollados independientemente por o en nombre de Totalplay® puedan parecer similares a sus propias ideas creativas, sugerencias o materiales. Todos los comentarios, sugerencias, ideas, dibujos, conceptos u otra información o materiales divulgados u ofrecidos por Usted se considerarán gratuitos, no confidenciales y no patentados.

Restricciones.

Si usa este Servicio, está sujeto a las siguientes restricciones:

- Los archivos de audio utilizados en los videos no se pueden transferir, copiar o duplicar por sí mismos, ya sea en su totalidad o en parte. Además, el audio no se puede revender, licenciar, arrendar ni distribuir de ninguna manera a terceros.
- No se permite la divulgación, transmisión, publicación ajena a redes sociales, propio sitio web, o bien, comunicación interna en la PYME del Usuario.
- No debe modificar ni eliminar ningún derecho de autor, marca comercial u otros avisos de propiedad que aparezcan en el video.

Derechos de propiedad intelectual.

"Derechos de propiedad intelectual" significa todos los derechos presentes y futuros conferidos, derecho consuetudinario o equidad en o en relación con cualquier derecho de autor y derechos afines, marcas registradas, diseños, patentes, invenciones, derechos de invenciones, derechos de uso y todos los demás derechos de propiedad intelectual, en cada caso registrados o no registrados e incluyendo todas las aplicaciones y derechos para solicitar y ser otorgados, derechos para reclamar prioridad de dichos derechos y todos los derechos o formas de derechos similares o equivalentes protección y cualquier otro resultado de la actividad intelectual que subsista o subsistirá ahora o en el futuro en cualquier parte del mundo.

Queda terminantemente prohibida la reproducción o distribución, así como la transformación, producción de cualquier obra derivada de cualquier tipo, comunicación

pública, puesta a disposición, extracción, reutilización o cualquier otro uso del Video creado con este Servicio o cualquiera de sus partes.

El Contenido de terceros está protegido por derechos de propiedad intelectual, según corresponda, y pertenece a sus propietarios. Si bien los Servicios pueden localizar y brindar acceso a estos contenidos, su descarga y uso está sujeto a las condiciones establecidas por el tercero correspondiente. Totalplay® no es el propietario y no puede otorgar ninguna licencia o autorización en relación con el Contenido de terceros.

Este Acuerdo no le transfiere ninguna propiedad intelectual propiedad de Totalplay® o de terceros, y todos los derechos, títulos e intereses sobre dicha propiedad permanecerán (como entre las partes) únicamente con Totalplay®. Todas las marcas comerciales, marcas de servicio, gráficos y logotipos utilizados en relación con el Video y el Servicio son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Totalplay® o sus licenciantes. Otras marcas comerciales, marcas de servicio, gráficos y logotipos utilizados en relación con el Video y el presente servicio pueden ser marcas comerciales de otros terceros. Su uso del Servicio no le otorga ningún derecho o licencia para reproducir o utilizar de otro modo cualquiera de las marcas comerciales de Totalplay® o de terceros.

Si cree que algún contenido infringe los derechos de terceros o no cumple con estos Términos, puede informarlo a Totalplay®.

Renuncia de garantía.

Usted acepta que dicho Servicio se proporciona "tal cual" y "según esté disponible" y que el uso del Servicio es únicamente bajo su propio riesgo.

Totalplay® renuncia expresamente a todas las garantías de cualquier tipo, ya sean expresas o implícitas, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular y no infracción. No ofrecemos ninguna garantía de que los Servicios cumplirán con sus requisitos, o que el Servicio será oportuno, seguro o libre de errores; tampoco ofrecemos ninguna garantía en cuanto a los resultados que puedan obtenerse del uso del Servicio o en cuanto a la precisión o confiabilidad de cualquier información obtenida a través del Servicio o que los defectos en el Servicio serán corregidos. Usted comprende y acepta que cualquier material y / o datos descargados u obtenidos mediante el uso del Servicio se realiza a su propia discreción y riesgo y que usted será el único responsable de cualquier daño o pérdida de datos que resulte de la descarga de dicho material. y / o datos. No ofrecemos ninguna garantía a menos que se indique lo contrario. Ningún consejo o información, ya sea oral o escrita, que usted obtenga de nosotros o a través del Servicio creará una garantía que no esté expresamente establecida en este documento.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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 https://cdn.asesorvirtual.com.mx/negociostotalplay/aviso_de_privacidad_general.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.

CONDICIONES

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.

1.22 Wifi Administrado PYME

Objetivo.

Proveer al Usuario una solución a la medida que permite administrar los equipos de acceso inalámbrico de su empresa para acceder a Internet o a su red corporativa.

El alcance del servicio permite realizar la configuración inicial de dispositivos access point, portales cautivos y brindar soporte como mantenimiento.

El Usuario acepta que los datos que proporcione para la provisión del servicio, así como lo que proporcionen los usuarios finales de este serán tratados por el Proveedor de Wifi Administrado Pyme; estos estarán sujetos a los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio web de este último.

Uso

Totalplay podrá otorgar al Usuario el acceso al servicio siempre que coloque la información necesaria que requiere el formulario establecido en los alcances del servicio.

Una vez que el usuario cuente con el dispositivo en su domicilio y haya proporcionado la totalidad de datos requeridos en el formulario, podrá contactar al área de Soporte Técnico para la configuración del servicio, por lo que deberá proporcionar del dispositivo:

Número de serie

Mac Adress

El tiempo de entrega del presente servicio es de 30 días hábiles, siempre que Totalplay cuente con la información suficiente para aprovisionarlo. Una vez aprovisionado el Usuario podrá disfrutar de las siguientes características:

- Consola que puede incluir portal cautivo (página de inicio de sesión personalizado al que los usuarios finales deben pasar antes de poder conectarse a la red Wi-Fi) personalizado, o bien, genérico, esto a decisión del usuario. Este no permite el registro a través de redes sociales de los usuarios finales que se conectarán a la red Wi-Fi.
- En caso de que el Usuario opte por un portal cautivo genérico acepta que este se encuentra previamente prediseñado y cuenta con los logotipos que corresponden a Totalplay, tal acción no confiere titularidad o permisos sobre uso de derechos en materia de propiedad intelectual.
- El usuario final podrá registrarse en el portal cautivo colocando nombre y correo electrónico y número telefónico.
- Acceso al área de Soporte Técnico donde podrá solicitar la configuración de las reglas de red, nombre y contraseña de la misma.

Si el usuario no desea contar con portal cautivo podrá proporcionar al área de Soporte Técnico el nombre de red y la contraseña con la que accederán a la red Wi-Fi sus usuarios finales, esta opción disminuye el plazo de entrega del aprovisionamiento del presente servicio.

Protección de Datos Personales de Terceros

El Usuario al usar el presente servicio tratará Datos Personales de terceros, por lo que al utilizarlo 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.

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 Totalplay, es responsable del cuidado interno y externo del dispositivo. 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 la que renovación del presente servicio se realizará de forma automática. 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 Totalplay, es únicamente proveerle el servicio de soporte de Wifi Administrado Pyme; configurar su red; asesorarlo sobre su funcionamiento; orientarlo sobre el uso y alcances de la herramienta; y, mostrarle los beneficios que puede obtener al utilizarlo.

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 de este último.

El Usuario se compromete a utilizar la orientación, información, contenidos y servicio brindado por 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 Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios, 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 Totalplay Negocios, o no.

Si el usuario de Totalplay Negocios 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

Límites del Servicio (por cada cuenta):

1. Número máximo de correos electrónicos salientes por día: 500
En caso de llegar a este número no podrá enviar más mensajes durante el día.
2. Número máximo de destinatarios de cada correo electrónico: 500
No está permitido colocar más destinatarios.
3. Número máximo de correos electrónicos entrantes por hora: 500
No está permitido recibir una cantidad mayor de correos electrónicos por hora.
4. Tamaño máximo de adjuntos (por correo electrónico): 25 MB
El servicio no le permitirá adjuntar un archivo superior a 25 MB.

Motivos De Bloqueo

De forma enunciativa, más no limitativa, se enlistan las siguientes causas que ocasionarán el bloqueo en las cuentas de correo:

1. *Desde la interfaz web "Webmail" cuando un usuario introduzca credenciales erróneas.*
El usuario contará con cuatro intentos para colocar sus datos de acceso de forma correcta. En la quinta ocasión que ingrese los datos de forma incorrecta la dirección IP queda bloqueada por **1 hora**.
Bastará que el usuario cometa dicha conducta para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuenta de correo, sin necesidad de notificar al usuario.
2. *Desde el cliente de email (por ejemplo, Outlook, Thunderbird, Mail for Mac).* Cuando al momento de configurar el dispositivo (celular, computadora, tablet) se introducen credenciales o configuraciones erróneas. El usuario contará con cuatro intentos para colocar sus datos de acceso de forma correcta. En la quinta ocasión que ingrese los datos de forma incorrecta la dirección IP queda bloqueada por **1 hora**.
Bastará que el usuario cometa dicha conducta para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuenta de correo, sin necesidad de notificar al usuario.
3. *Envío masivo de correos electrónicos por un dispositivo hackeado o infectado.* Cuando un usuario, ya sea con alguna intención, o sin ella, por un dispositivo hackeado o

infectado, envíe demasiados correos electrónicos (superando la cantidad máxima de 500 correos electrónicos por día). Si este límite se traspasa durante tres días consecutivos la cuenta infractora será bloqueada. Si, de forma adicional otro usuario del mismo dominio traspasa el límite de 500 correos electrónicos por día el dominio será bloqueado.

Bastará que el usuario cometa dichas conductas para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuentas de correo, o bien, de dominio, sin necesidad de notificar al usuario.

Totalplay, a su sola discreción, determinará si se puede levantar el bloqueo.

4. *Reporte de AWS.* Cuando nuestro proveedor de hospedaje, AWS, reporta un sitio web con contenido indebido (propiedad intelectual, nombres, contenido para adultos, entre otros), el dominio será bloqueado inmediatamente.

Bastará que el usuario cometa dicha conducta para que Totalplay ejecute el bloqueo de cuenta de correo, sin necesidad de notificar al usuario.

En caso de que el reporte sea fundamentado en propiedad intelectual, Totalplay contactará al usuario a través de correo electrónico solicitando proporcione los documentos que lo acreditan como titular de los derechos de propiedad intelectual de que se trate, otorgándole cinco días naturales para esto. Solamente en caso de que el Usuario acredite fehacientemente la titularidad se restaura acceso.

Dado que los bloqueos son generados por conductas del Usuario, Totalplay no se responsabiliza de las consecuencias que esto pueda generar al Usuario.

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 Totalplay Negocios será responsable del contenido de los emails ni de las copias de seguridad.

Políticas Antispam para los Servicios de Correo

Totalplay considerará como "CORREO SPAM", aquel mensaje de correo electrónico cuyo propósito fundamental es la publicidad comercial o promoción de un producto o servicio comercial, incluidos los mensajes que promocionan el contenido de un sitio web comercial. Además, Totalplay Negocios 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 (vea sección **Límites del Servicio**)
- 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 Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios que le permita a este último reparar el daño causado por el Usuario. La indemnización será exigible sin necesidad de declaración judicial.

Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios detecta que el servicio presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al Usuario y que pueden poner en riesgo la infraestructura del presente servicio brindado por Totalplay Negocios.

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. Lo anterior sin necesidad de declaración judicial y sin responsabilidad alguna para Totalplay®.

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 sea presentada 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, y sin responsabilidad alguna para Totalplay, 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 o de eliminación del contenido de la información.

2.2 HeyERP

Servicio con costo adicional prestado a través de la plataforma de Totalplay Negocios.

Se otorga al suscriptor una licencia de HeyERP, no exclusiva, para utilizar HeyERP Cloud para los fines descritos en la documentación, por una vigencia igual a su contrato principal con Totalplay, y, podrá cancelarse el servicio bajo solicitud explícita del suscriptor, previo pago de penalización correspondiente.

Glosario

- **ERP (Enterprise Resource Planning):** es un sistema integrado de gestión empresarial que permite a las organizaciones automatizar y gestionar de manera eficiente sus procesos comerciales. Proporciona una plataforma centralizada para administrar y coordinar diversas áreas funcionales de una empresa, como finanzas, ventas, compras, inventario, recursos humanos y más.
- **DIOT (Declaración Informativa de Operaciones con Terceros):** es un término utilizado en México para referirse a una obligación fiscal relacionada con la declaración de las operaciones realizadas por los contribuyentes con proveedores y clientes, es presentada de manera mensual y su objetivo es proporcionar información detallada sobre las operaciones realizadas por el contribuyente con terceros, tanto nacionales como extranjeros, que involucren la adquisición o enajenación de bienes, así como la prestación o adquisición de servicios.

Beneficios

- **Eficiencia en la gestión financiera:** HeyERP permite una administración y organización óptima de los egresos e ingresos, facilitando la toma de decisiones financieras fundamentadas y un mejor control sobre la situación económica del negocio.
- **Automatización de procesos:** gracias a la automatización de tareas contables, de ventas y nómina, HeyERP reduce la carga de trabajo manual, minimiza errores y agiliza los procesos internos, lo que aumenta la productividad de la empresa.
- **Acceso desde cualquier lugar:** al poder utilizarse desde dispositivos móviles, laptops o PCs, HeyERP ofrece flexibilidad y movilidad a los usuarios, permitiéndoles acceder a la información y gestionar el negocio desde cualquier ubicación.
- **Optimización de la facturación:** con HeyERP, el suscriptor puede optimizar la facturación, generando facturas electrónicas y CFDIs ilimitados, cumpliendo con los requisitos legales y facilitando la gestión de la facturación de manera más rápida y eficiente.
- **Facilidad de uso e intuitividad:** la plataforma sencilla e intuitiva de HeyERP permite a los usuarios utilizarla sin requerir experiencia previa en contabilidad o finanzas, lo que reduce la curva de aprendizaje y facilita su adopción en la empresa.
- **Cumplimiento normativo y seguridad de datos:** HeyERP cumple con las normativas de protección de datos vigentes, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información empresarial y de los clientes, lo que brinda tranquilidad y confianza en el uso de la plataforma.

Introducción

ERP, ayudará a las Pymes a administrar y organizar sus egresos e ingresos, dar seguimiento al proceso de venta, gestionar la nómina de los colaboradores y la contabilidad del negocio, todo podrá hacerse desde cualquier dispositivo móvil, laptop o PC. Le ayudará al suscriptor tener el mejor control sobre su facturación, dejando atrás los procesos manuales para evolucionar a los procesos automatizados y, sobre todo, disfrutará de más tiempo para atender a los clientes, debido a que es una plataforma sencilla e intuitiva, cumpliendo con las normativas de protección de datos vigentes.

El suscriptor tendrá asistencia 24/7 durante el uso de HeyERP directamente con el proveedor, no requiere ser profesional en contabilidad ni en áreas afines a las finanzas, permitiendo tener ahorro de inversión en profesional contable de tiempo completo.

Alcance Comercial

El suscriptor tendrá el alcance siguiente:

- **1 usuario principal**
- **1 punto de venta**
- **Facturas electrónicas y CFDIs ilimitados**
- **Inventario hasta 50000 SKUS**
- **Acceso a módulos:**
 1. Contabilidad
 2. Egresos e ingresos
 3. Ventas
 4. Facturas
 5. Cotizaciones en tiempo real
 6. Inventario
 7. Cuentas bancarias
- **Soporte 24/7:** directo con el proveedor para resolver dudas sobre el uso de la plataforma, uso de módulos, carga de clientes, masiva o individualmente, carga de productos al inventario, instalación de punto de venta y cambio de datos en configuración o usuarios.

Alcance técnico

ERP proporciona un alcance completo que incluye diversos módulos y características para ayudar a las empresas a administrar eficientemente sus procesos financieros y comerciales. Los suscriptores obtendrán la posibilidad de contar con 1 usuario principal, 1 usuario secundario y 1 usuario para contador, acceso a 1 punto de venta, facturas electrónicas y CFDIs ilimitados.

ERP ofrece una amplia gama de módulos que permiten a las empresas administrar y controlar diversas áreas de su negocio de manera eficiente. Los módulos incluyen el **Dashboard**, que proporciona una visión clara de la situación financiera; **Compras y Proveedores**, que facilita la gestión de compras, gastos e inversiones; **Inventario para gestionar hasta 50,000 SKUS**, para mantener un control preciso de las existencias; **Ventas y Clientes**, para dar seguimiento a las ventas y cotizaciones; **Reportes Inteligentes**, que ofrecen análisis detallados del desempeño financiero; y **Mi Contabilidad**, que proporciona información detallada de la contabilidad mensual.

Además, HeyERP brinda un **chat de soporte 24/7** para resolver dudas y obtener asistencia técnica. La **configuración de perfil** permite personalizar la facturación electrónica y gestionar usuarios y empresas vinculadas al sistema. En conjunto, HeyERP ofrece una solución integral para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones en las empresas.

Requisitos mínimos

- **Contar con un RFC fiscal:** persona física o moral, con actividad empresarial para uso de todas las funciones de ERP.
- **Correo electrónico:** para envío de accesos e ingreso al sitio web.
- **Conexión a Internet:** acceso a Internet estable y confiable para poder acceder al sitio web y utilizar todas sus funcionalidades.
- **Navegador web actualizado:** se recomienda utilizar un navegador web moderno y actualizado, como Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari o Microsoft Edge. Importante contar con la última versión del navegador instalada para una mejor compatibilidad y rendimiento.

Limitantes

Cliente

- El cliente debe realizar las cancelaciones de las facturas, por cualquier error de generación.
- El cliente se debe apegar a todas las normas fiscales del país, el proveedor y Totalplay, no se hace responsable en caso del uso indebido de alguna razón social.

SLA de producto: Activación y accesos

La activación del servicio será dentro de las **2 a 3 días laborales**, una vez que el suscriptor lo haya solicitado en la plataforma del proveedor. Puede solicitarlo en cualquier momento y recibirá un correo electrónico para continuar con el proceso de registro a la plataforma.

Canales de Atención Soporte 24/7

- **Chat:** se dispondrá de una herramienta de chat, integrada en la plataforma en donde podrá recibir atención personalizada por un agente.
- **Preguntas frecuentes:** Material digital disponible.

Uso General.

Usted podrá utilizar el servicio en un dispositivo inteligente compatible con una cuenta de usuario válida, limitándose solo a una conexión por usuario en un dispositivo inteligente; solamente lo podrá usar siempre y cuando se encuentre al corriente de sus pagos mensuales.

Archivos de Contenido.

Usted podrá mostrar, modificar, reproducir y distribuir cualquiera de los archivos de contenido incluidos en el servicio. Sin embargo, Usted no podrá distribuir los Archivos de contenido de forma independiente, es decir, en el caso en que los Archivos de Contenido constituyan el valor principal del producto distribuido. Los Archivos de Contenido no podrán utilizarse en la producción de material calumnioso, difamatorio, fraudulento, lascivo, obsceno o pornográfico, ni en cualquier otro material que infrinja los derechos de propiedad intelectual de terceros o en cualquier otra forma ilegal. Usted no podrá reclamar ningún derecho de marca con respecto a los Archivos de Contenido u obras derivadas de los mismos.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

HeyERP y las copias que le ha autorizado a realizar son propiedad intelectual del mismo y sus proveedores. La estructura, organización y código de HeyERP Cloud constituyen secretos industriales e información confidencial valiosa del mismo y de sus proveedores.

El servicio está protegido por derechos de autor, incluyendo sin limitación por la ley de derechos de autor de México, por las disposiciones de los tratados internacionales y las leyes aplicables del país en el que se va a utilizar. Usted no podrá copiarlo, excepto en los términos de la Cláusula 2 ("Licencia de HeyERP"). Cualesquiera copias que estén autorizados a realizar de conformidad con este Contrato deben contener el mismo aviso de derechos de autor reservados, así como los avisos sobre propiedad que aparecen en el servicio.

Usted acepta no modificar, adaptar o traducir HeyERP. Usted también acepta no utilizar la ingeniería para, descifrar, desmontar o de cualquier otra forma tratar de descubrir el código fuente de HeyERP Cloud excepto en la medida en que esté expresamente autorizado a descifrar el código fuente por Totalplay.

Totalplay tiene el derecho de imponer condiciones razonables y de solicitar el pago de una cuota razonable antes de proporcionarle dicha información. Cualquier información proporcionada o que usted obtenga, según lo permitido por el presente Contrato, sólo podrá utilizarse para los propósitos aquí descritos y no podrá revelarse a terceros ni utilizarse para crear ningún programa que sea substancialmente parecido al servicio.

Las marcas se utilizarán de conformidad con la práctica aceptada de marcas, incluyendo la identificación de los nombres de los propietarios de las marcas. Las marcas sólo se podrán utilizar para identificar los trabajos de impresión generados por el Titular y dicho uso de cualquier marca no le otorga derechos de propiedad con respecto a dicha marca. A excepción de lo expresamente indicado arriba, este Contrato no le otorga ningún derecho de propiedad intelectual respecto del servicio.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Ambas partes se reconocen recíprocamente con capacidad para obligarse y, al efecto, suscriben el presente Acuerdo de Confidencialidad y de No Divulgación de Información en base a las siguientes ESTIPULACIONES:

El presente Acuerdo se refiere a la información que el suscriptor proporcione al PROVEEDOR ya sea de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en cualquier tipo de documento, para identificar una (las) propuesta(s) de innovación, o en su caso, para estructurar un(los) proyecto(s) de innovación, que se están desarrollando / que se van a desarrollar.

Totalplay acepta que toda documentación e información que reciban del suscriptor para o durante la presentación de los servicios son de exclusiva propiedad del suscriptor y se comprometen a guardar estricta Confidencialidad sobre las mismas y a no reproducir, ni difundir en forma alguna, dicha documentación e información, en ningún momento presente o futuro y en ninguna circunstancia, sin el previo consentimiento por escrito del suscriptor.

Toda información divulgada o a la que tuviera acceso Totalplay de forma oral, visual, escrita, grabada, en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible, será tratada como confidencial sin necesidad de estar marcada como tal.

Totalplay únicamente utilizará la información facilitada por el suscriptor para el fin mencionado en la Estipulación anterior, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo de dicho deber de confidencialidad y secreto a sus empleados, asociados y a cualquier persona que se relacione.

A efecto de brindar seguridad Totalplay será responsable de establecer las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales contra robo, daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso y tratamiento no autorizado

- I Proteger los recursos móviles, portátiles y cualquier soporte físico o electrónico que pueda salir de la organización, y
- II. Proveer a los equipos que contienen o almacenan datos personales de un mantenimiento eficaz, que asegure su disponibilidad e integridad;
- III. Prevenir que el acceso a las bases de datos o a la información, así como a los recursos, sea por usuarios identificados y autorizados;
- IV. Generar un esquema de privilegios para que el usuario lleve a cabo las actividades que requiere con motivo de sus funciones;
- V. Revisar la configuración de seguridad en la adquisición, operación, desarrollo y mantenimiento del software y hardware, y
- VI. Gestionar las comunicaciones, operaciones y medios de almacenamiento de los recursos informáticos en el tratamiento de datos personales.

Lo anterior solo es aplicable a la prestación de su servicio “EL SISTEMA DE INFORMACIÓN” no a los elementos tecnológicos internos de EL CLIENTE, estos son responsabilidad del mismo.

Para no incurrir en incumplimiento de lo pactado, en esta Cláusula, ante cualquier duda sobre el uso que deba dar a la documentación o información, Totalplay deberá formar consulta oportuna y previa al suscriptor.

Sin perjuicio de lo estipulado en el presente Acuerdo, ambas partes aceptan que la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

- a) Cuando la información se encontrará en el dominio público en el momento de su suministro a Totalplay, una vez suministrada la información, ésta acceda al dominio público sin infracción de ninguna de las Estipulaciones del presente Acuerdo.
- b) Cuando la información ya estuviera en el conocimiento de Totalplay con anterioridad a la firma del presente Acuerdo, siempre y cuando no se trate de información sensible y/o confidencial y que requiera de un trato especial de acuerdo con la Ley Federal de Protección de datos Personales en Posesión de los Particulares.
- c) Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, Totalplay notificará al suscriptor tal eventualidad y hará todo lo posible por garantizar que se dé un tratamiento confidencial a la información.

- d) En caso de que Totalplay pueda probar que la información fue desarrollada o recibida legítimamente de terceros, de forma totalmente independiente a su relación con el suscriptor siempre y cuando no se trate de información sensible y/o confidencial y que requiera de un trato especial de acuerdo con la Ley Federal de Protección de datos Personales en Posesión de los Particulares

Las partes se obligan a devolver cualquier documentación, antecedentes facilitados en cualquier tipo de soporte y, en su caso, las copias obtenidas de los mismos, que constituyan información amparada por el deber de confidencialidad objeto del presente Acuerdo en el supuesto de que cese la relación entre las partes por cualquier motivo.

Garantía Limitada. El Proveedor garantiza a la persona física o jurídica que adquiere una licencia para el uso de HeyERP conforme a los términos de esta licencia, que funcionará en forma correcta de acuerdo con la Documentación durante el periodo de contratación. ESTA GARANTÍA LIMITADA NO ES APLICABLE A ACTUALIZACIONES, PROGRAMA DE FUENTES CONVERTIDO A OTROS FORMATOS, PRE-LANZAMIENTOS, PRUEBAS, MUESTRAS DE PRODUCTOS O COPIAS DEL PROGRAMA DE COMPUTACION NO DISPONIBLES PARA SU REVENTA. Si HeyERP no funciona correctamente de conformidad con la documentación, la responsabilidad total del Proveedor se limitará a la sustitución del servicio. LA GARANTÍA LIMITADA DESCRITA EN ESTA CLÁUSULA LE OTORGA DERECHOS LEGALES ESPECÍFICOS. Para obtener más información sobre la garantía, por favor consulte la información específica de cada jurisdicción al final de este Contrato.

Limitación de la Responsabilidad. En ningún caso Totalplay o sus proveedores serán responsables ante usted por daño que pudiere derivarse en el cumplimiento de la prestación servicio referidos en este documento cuando dicho daño obedezca a causas de fuerza mayor o caso fortuito.

Disposiciones Generales. Si se determina que cualquier parte de este Contrato es nula y no exigible, lo anterior no afectará la validez del resto del Contrato, que permanecerá válido y exigible de conformidad con sus términos. Este Contrato no perjudicará los derechos conferidos en las leyes de cualquier parte que opere como consumidor.

Cumplimiento con Licencias. En caso de ser una empresa u organización, usted está de acuerdo en que algún representante autorizado le solicite que el uso de HeyERP en dicho momento cumple con las licencias válidas. En caso de necesitar un mayor número de licencias a las contratadas, podrá solicitarlo vía Portal Web.

Beneficios

La facturación electrónica es de 400 facturas por mes y posteriormente al año se mantendrá el beneficio mientras el proveedor Autorizado de Facturación (PAC) no cambie sus condiciones solo para México.

Responsabilidades del suscriptor

Será responsabilidad exclusiva del Suscriptor contar con los medios materiales y el personal idóneos para la correcta instalación y adecuado funcionamiento de HeyERP. Asimismo, la

Licencia se otorga sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones, cuyo cumplimiento es de exclusiva responsabilidad del suscriptor:

- Designar a las personas que serán responsables del manejo y utilización de HeyERP.
- Obtener los servicios de capacitación y entrenamiento necesarios para las personas responsables del manejo y operación del servicio, de forma que las mismas se encuentren en condiciones de cumplir con dicha función en forma idónea.
- Efectuar los procesos necesarios para la alimentación de los datos con los cuales pretenda operarse el servicio, así como velar por la integridad de estos.
- Incorporar en la operación diaria del servicio los puntos de chequeo suficientes, respaldos, balances y control necesarios para la adecuada operación de HeyERP.
- Establecer todas las medidas que resulten necesarias para la adecuada protección de los datos con que opera HeyERP, con la finalidad de resguardar la confidencialidad de estos. Asimismo, el Cliente deberá determinar los requerimientos de seguridad en forma precisa, con la finalidad de encontrarse en condiciones de tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de estos, debiendo en todo momento contar con los servicios que resulten necesarios, los cuales son de su exclusivo cargo y responsabilidad.
- Contar con la infraestructura y plataforma física adecuadas para la correcta instalación de HeyERP, de forma que los equipos en los cuales sea instalado y operado resulten idóneos.
- Hacerse responsable de la protección y seguridad de los derechos de propiedad intelectual de HeyERP.
- Adoptar todas y cada una de las medidas necesarias para evitar que cualquier desperfecto, falla o mal funcionamiento de HeyERP ocasione perjuicios al suscriptor. A este respecto, se deja constancia que la Licencia se otorga en el entendido y sujeto a la condición de que el Cliente conoce los riesgos involucrados en la operación de programas computacionales, los cuales por su complejidad se encuentran normalmente sujetos a fallas y desperfectos. En consideración a lo anterior, es de exclusiva responsabilidad del suscriptor velar por el adecuado respaldo de la información que sea mantenida y operada a través de HeyERP, así como implementar sus procesos administrativos y contables con suficiente holgura de tiempo.

2.3 Constructor e-Commerce

Plataforma de e-commerce personalizada, en donde el Usuario podrá gestionar sus productos, órdenes, promociones y envíos. La plataforma permite la personalización de la página con la opción de utilizar plantillas para cada sección que se agrega.

Podrá configurar los métodos de envío y de pago de acuerdo al proveedor que seleccione para esto. Y contará con los medios para que los usuarios puedan conectarse con la empresa como formularios de contacto, enlaces a WhatsApp®, enlaces a las redes sociales.

Cada sección cuenta con la posibilidad de ingresar la información SEO (título, descripción, palabras clave) para una correcta indexación a los motores de búsqueda.

Se entregará la plataforma con una integración de pasarela de pagos y una de envíos, siempre que cuenten con un plug in con Woocommerce. Será responsabilidad del Usuario seleccionar

los métodos de pago y de envío, hará los registros y requerimientos que cada proveedor solicite. El Usuario deberá entregar a Totalplay las llaves para configurar estos servicios a su e-Commerce.

Mediante un formulario web, el Usuario deberá proporcionar a Totalplay información de su negocio, así como la información de sus primeros 100 productos para la entrega del sitio personalizado, adicionalmente se le mostrará al usuario cuales los métodos para subir los productos ya sea de manera individual o de manera masiva.

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 53 50 87 01 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://cdn.asesorvirtual.com.mx/negociostotalplay/tyc_generales.pdf

https://cdn.asesorvirtual.com.mx/negociostotalplay/aviso_de_privacidad_general.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 hábiles 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, 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, para ello podrá solicitar al CENTRO DE ATENCIÓN soporte para realizar la configuración de su SERVICIO.

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. TOTALPLAY se reserva el derecho de solicitar al CLIENTE que acredite la titularidad en materia de Derechos de Propiedad Intelectual que proporcione para la provisión del presente servicio, si estos no son proporcionados de forma inmediata, TOTALPLAY se reserva el derecho de suspender o cancelar el uso del presente servicio.

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 cuatro 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 de los presentes Términos y Condiciones del servicio.

SÉPTIMA TER. TRANSFERENCIAS DE DOMINIOS NO VIGENTES

Si el CLIENTE solicita la transferencia de dominio hacia 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 de los presentes Términos y Condiciones del servicio.

SÉPTIMA QUÁRTER. SÉPTIMA TERCERA. TRANSFERENCIAS DE DOMINIO HACIA TOTALPLAY

El CLIENTE podrá solicitar la transferencia de un dominio del que sea titular para que sea administrado por TOTALPLAY, para ello, el CLIENTE deberá solicitar a su hospedador el código EPP y proporcionarlo a TOTALPLAY. El código EPP es indispensable para que se dé inicio a la transferencia de dominio solicitada por el CLIENTE.

TOTALPLAY se encargará de reconstruir el sitio lo más parecido posible al respaldo real del CLIENTE, buscando la satisfacción de este.

El tiempo aproximado en que se realiza la transferencia de dominio es de 12 días hábiles.

Al dar inicio a esta solicitud de forma automática se suspenderá temporalmente la prestación de los servicios siguientes:

1. Página Web/Tienda en línea
2. Correo Empresarial
3. Servicio de Dominio

Lo anterior en razón de que los servicios se encuentran vinculados entre sí. Dicha suspensión temporal podrá durar hasta 10 días hábiles contados a partir de que la transferencia es ejecutada por el nuevo hospedador.

El CLIENTE reconoce y acepta la suspensión temporal establecida y no responsabilizará a TOTALPLAY de las consecuencias que puedan traer consigo dicha suspensión.

SÉPTIMA QUINQUIES. 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. ECOMMERCE

Este servicio está sujeto a la recepción de toda la información relevante por parte del CLIENTE. Incluye páginas de contenido, formulario de contacto para recibir comunicaciones de los visitantes del sitio web, enlaces a cuentas de redes sociales, mapa de Google, personalización de texto e imágenes según la información proporcionada por EL CLIENTE, Google Analytics y botón de WhatsApp.

Todos los sitios se podrán ver correctamente en cualquier tamaño de pantalla, y están optimizados para ser encontrados en los principales motores de búsqueda. Un sitio web optimizado es aquel que cumple con todos los requisitos técnicos para ser indexado por algoritmos de motores de búsqueda. Sin embargo, el posicionamiento del sitio web dentro de las búsquedas depende del contenido que genere EL CLIENTE.

EL CLIENTE, de acuerdo con sus necesidades, podrá configurar un catálogo de productos ilimitado.

EL CLIENTE deberá sujetar su E-commerce a los métodos de pago que ofrece TOTALPLAY (Conekta, PayPal, Mercado Pago y Open Pay); de igual forma EL CLIENTE deberá sujetarse al método de envío fijados por TOTALPLAY, siendo estos los ofrecidos por EnvíaYa! y los proveedores que la conforman.

EL CLIENTE no deberá modificar el sistema, EL CLIENTE deberá respetar el alcance de los permisos que ya tiene asignados, refiriéndonos, enunciativa más no limitativamente, a que EL CLIENTE no deberá forzar la carga de plugins, no deberá acceder a otros módulos ni deberá cambiar la estructura interna del E-commerce.

Este servicio incluye soporte por chat, teléfono y correo electrónico para resolver las dudas que EL CLIENTE tenga sobre las funciones incluidas, el soporte en mención no está facultado para realizar cambios al sitio de E-commerce.

El presente servicio contará con un manual de consulta, mediante el cual que EL CLIENTE podrá obtener mayor información sobre el servicio.

OCTAVA BIS. COPIAS DE SEGURIDAD

Este servicio realizará copias de seguridad con periodicidad diaria, semanal y mensual, las cuales se realizan en los siguientes días:

- **Diaria:** los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes. Las copias diarias se mantendrán durante 7 días.
- **Semanal:** Cada sábado y se mantendrán por 5 semanas.
- **Mensual:** Los días 1 y 15 de cada mes y se mantendrán durante 3 meses.

Por lo anterior, Totalplay no se responsabiliza por alguna copia de seguridad que sea solicitada por el CLIENTE y que ya no se encuentre respaldada debido a que ha expirado.

NOVENA. 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 99.00%.

En caso de incumplimiento en la garantía de servicio y disponibilidad señalada, o en caso de presentarse fallas en el SERVICIO imputables única y exclusivamente a TOTALPLAY, los cuales afecten la operación del mismo y genere que la prestación de dicho SERVICIO se dé por debajo de la garantía de servicio y disponibilidad señalada, TOTALPLAY reembolsará la parte proporcional de la renta mensual por cada día de SERVICIO no suministrado en el entendido de que dicho reembolso, en ningún caso, podrá ser superior a un mes de la renta correspondiente al SERVICIO incumplido. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por TOTALPLAY al CLIENTE en la siguiente facturación.

DÉCIMA. 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 PRIMERA. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO

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

DÉCIMA SEGUNDA. 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 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 TERCERA. 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.

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 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 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 CUARTA. 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 QUINTA. 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 SEXTA. 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:

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Porque el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilicen el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- e) 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 SÉPTIMA. 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, 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 OCTAVA. BAJA DEL SERVICIO

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO siempre y cuando se le haya facturado por lo menos un cargo mensual, 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 y en su caso la pena convencional establecida en el Anexo 1, en caso de que el SERVICIO contratado este sujeto a una vigencia mínima forzosa.

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 mismo, ni a la información contenida en él, así como tampoco tendrá acceso a las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad de este último 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 lo haya solicitado a través de TOTALPLAY.

DÉCIMA NOVENA. 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.

VIGÉSIMA. 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 PRIMERA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación del

mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubieren prestado hasta la fecha en que ocurrió tal evento. En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, TOTALPLAY procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

VIGÉSIMA SEGUNDA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

Los presentes Términos y Condiciones constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las partes, por lo que cualquier acuerdo, escrito, notificación u oferta, realizada previamente a estos Términos y Condiciones, sea de manera escrita o verbal, y que se relacione directa o indirectamente con el objeto del presente instrumento, queda sin efecto alguno, por lo que ninguna de las partes se reserva acción o derecho alguno que ejercer, derivado de cualquiera de dichos actos previos a la aceptación del presente documento.

VIGÉSIMA TERCERA. MODIFICACIONES

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados por TOTALPLAY, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada se pondrá a disposición del CLIENTE a través de la página web www.asesorvirtual.com.mx, por lo que será responsabilidad del CLIENTE consultar de manera periódica los Términos y Condiciones vigentes y en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO conforme a lo señalado en la cláusula DÉCIMA OCTAVA de este instrumento.

VIGÉSIMA CUARTA. ANEXOS

Los anexos forman parte integrante del presente instrumento y contienen derechos y obligaciones a cargo de las partes que son plenamente reconocidos por estas.

ANEXO 1

CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DEL SERVICIO

SERVICIOS

Constructor de E-commerce

ALCANCE

Constructor de E-commerce

PERMANENCIA

Mínima de 12 meses

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

Características:

- Constructor de E-commerce, que se puede usar en modo visual o modular
- Más de 38 plantillas que integran 301 páginas individuales distintas y creciendo

- Más de 20 categorías diferentes de acuerdo con el giro del negocio
- Cuenta con Galería de imágenes precargadas, libres de derechos
- Puede agregar:
 - Páginas ilimitadas
 - Textos
 - Imágenes
 - Formularios de contacto
 - Mapas, incluso por sucursales
 - Videos
 - Catálogo de productos
 - Categorías de productos, organización por tags (etiquetas)
 - Control de inventario
 - Atributos especiales por producto (tamaños, colores, acabados, etc.)
 - Carrito de compras
 - Gestión de pedidos
 - Cupones de descuento personalizables
 - Proveedores de pago: Conekta, PayPal, Mercado Pago y Open Pay
 - Envíos ofrecidos por EnvíaYa! y los proveedores que la conforman
 - Informes automáticos de ventas, pedidos, por cliente, de inventarios
 - Compatible con Google Adwords
 - Preparada para SEO
- Conecta tu sitio con redes sociales
- Incluye dominio y certificado SSL

Detalles técnicos:

Concepto	Alcance
Espacio en disco	2000 MB
Transferencia de datos (Tráfico máximo mensual)	100000 MB
Ancho de banda (Conexión con los principales nodos)	1 GBit/s
Memoria RAM (Compartida)	64 GB
Páginas de error personalizables	Sí
Número máximo de dominios	1
Diseño y desarrollo web o aplicaciones a medida	NO *
BASES DE DATOS	1
SLA (Disponibilidad de la plataforma)	99.5%

Soporte técnico 24 x 7 x 365	Sí
------------------------------	----

*O bajo presupuesto

Detalles del alcance por licencia:

- Constructor de E-commerce
- Dominio (.com o .com.mx) *No cubre dominio .mx*

6. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

Totalplay Negocios 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 Totalplay Negocios 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.

Totalplay Negocios 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://cdn.asesorvirtual.com.mx/negociostotalplay/aviso_de_privacidad_general.pdf

8. CÓDIGO DE CONDUCTA

El Usuario se obliga a:

- a) Interactuar de forma cordial y respetuosa, propiciando el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento.
- b) Conducirse en forma digna sin proferir expresiones, adoptar comportamientos, usar lenguaje o realizar acciones de hostigamiento o acoso.

- c) Evitar realizar actos que atenten contra la integridad física y emocional, así como de la dignidad humana de los usuarios, así como no deberá llevar a cabo conductas dominantes, agresivas, intimidatorias u hostiles hacia otro usuario.
- d) No publicar, distribuir o difundir cualquier material difamatorio, infractor, obsceno (tales como pornografía o contenido sexual), indecente o ilegal;
- e) No interferir ni interrumpir el acceso, funcionalidad y utilización del portal, servidores o redes conectados al mismo, o incumplir los requisitos, procedimientos y regulaciones de la política de conexión de redes.

9. 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.

8.1. Exclusión de garantías por virus o presencia de elementos que alteren el sistema. Totalplay Negocios 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.

Totalplay Negocios 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.

8.2. Exclusión de garantía por la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

Totalplay Negocios 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:

- (a) 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.
- (b) 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.

- (c) 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.
- (d) la falta de veracidad, exactitud, pertinencia o actualidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.
- (e) 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.
- (f) 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.
- (g) 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.

8.3. 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. Totalplay Negocios no garantiza ni asumen ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a:

- (d) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los sitios enlazados;
- (e) el mantenimiento de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados;
- (f) la prestación o transmisión de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados;

10. NO LICENCIAMIENTO

Totalplay Negocios 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.

11. 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, 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, Totalplay Negocios 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.

12. DENEGACIÓN Y RETIRO DEL ACCESO AL PORTAL O A LOS SERVICIOS

Totalplay Negocios 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, o bien, si el Usuario no cumple, en tiempo y forma, con el pago de su servicio contratado con Totalplay.

12.1 Disposiciones particulares para el servicio Dominio (vinculado con los Servicios Pyme Digital + Tienda en Línea y Correo Electrónico)

Si el Usuario incurre en mora o incumplimiento de pago se le suspenderá la prestación de los servicios que sean aplicables a su plan contratado.

Si durante el tiempo en que se genere la suspensión del servicio por causas imputables al Usuario, el dominio del que goza vence y requiere de renovación, no será renovado por no contar con el estatus ACTIVO. El Usuario asume las consecuencias que esto representen para su sitio web y correo electrónico, entre ellas, la no recuperación del dominio.

Una vez que el Usuario realice el pago de sus servicios podrá reestablecerse la prestación de los servicios que corresponden a su plan contratado, el periodo de reactivación será variable.

Totalplay agotará un intento en la recuperación del dominio no renovado 120 (ciento veinte) días naturales posteriores a la fecha de vencimiento, para verificar si el dominio ha sido liberado por el hospedador. Esto no representa una obligación y/o compromiso de Totalplay, puesto que la posibilidad de que ya no esté disponible es alta.

En caso de que el dominio esté liberado y disponible será adquirido nuevamente por Totalplay, o bien, a través de quien este designe y será notificado al Usuario a través de correo electrónico. En caso de darse este supuesto los servicios relacionados con el dominio no estarán vinculados, por lo que se tendrán que configurar nuevamente, Totalplay podrá hacerlo bajo las necesidades del Usuario.

Los servicios no relacionados con el dominio se reestablecerán sin pérdida de información.

Si la recuperación del dominio no es posible el Usuario tendrá la posibilidad de solicitar la compra de un nuevo dominio con denominación distinta, sujetándose a los Términos y Condiciones de dicho servicio.

13. 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 Totalplay Negocios, no obstante, Totalplay Negocios 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, Totalplay Negocios advertirá previamente la terminación o suspensión de la prestación del servicio de portal y de los demás servicios.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

En caso de que se origine algún conflicto que derive única y exclusivamente del servicio proporcionado por Totalplay; siempre que este no pueda resolverse a través de un intermediario representante de Totalplay, este podrá resolverse ante cualquier Tribunal Competente de la Ciudad de México; por lo anterior, el Usuario acepta someterse a la jurisdicción personal de cualquiera de estos Tribunales, con el propósito de litigar cualquier reclamación, y acepta que estas Condiciones, así como cualquier reclamación, se regirán por las leyes de la Ciudad de México.

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.

15. INFORMACIÓN DE MARCA REGISTRADA

Los logotipos, productos y nombres de Servicios de Totalplay Negocios 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.

16. ÚLTIMA REVISIÓN

- Versión 1, 31 de mayo de 2021
- Versión 2, 01 de marzo 2022
- Versión 3, 02 de enero 2024