

Condiciones Específicas para Cloud Backup

Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Versión vigente: Rev. 20260809

Fecha de entrada en vigor: 09 de agosto de 2026

Proveedor: Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Sitio web: <https://www.adaptixnetworks.com>

Portal de clientes: <https://micuenta.adaptixnetworks.com>

Tienda Cloud Backup: <https://micuenta.adaptixnetworks.com/store/cloud-backup>

1. Objeto

Las presentes **Condiciones Específicas para Cloud Backup**, en lo sucesivo las “**Condiciones Específicas**”, regulan la contratación, activación, uso, instalación, configuración, administración, monitoreo, almacenamiento, restauración, revocación de dispositivos, suspensión, cancelación y terminación del servicio de respaldo en la nube proporcionado por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo “**Adaptix Networks**”, “**Adaptix**” o “**el Proveedor**”.

Estas Condiciones Específicas forman parte integrante de los **Términos y Condiciones Generales de Servicio** de Adaptix Networks y complementan las políticas generales publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

2. Naturaleza del servicio

Cloud Backup es un servicio independiente de respaldo en la nube destinado a permitir que el Cliente respalde información de sus propios equipos, servidores, estaciones de trabajo, sistemas compatibles o dispositivos autorizados, conforme a la capacidad de bóveda contratada, número de dispositivos contratados, configuración realizada y características técnicas disponibles.

El servicio opera mediante una **plataforma de Cloud Backup**, agente de respaldo, consola de administración, bóveda de almacenamiento y repositorio en la nube denominado ordinariamente **Adaptix Networks Cloud Backup**.

Cloud Backup es un servicio digital, intangible, tecnológico, recurrente y de provisión electrónica.

El servicio se considerará entregado cuando Adaptix Networks haya activado la cuenta, bóveda, acceso, licencia, consola, dispositivo, repositorio o credenciales correspondientes, o cuando haya puesto a disposición del Cliente los medios razonables para utilizar el servicio.

La entrega podrá acreditarse mediante registros técnicos, correos de activación, tickets, historial de portal, órdenes de servicio, facturas, logs, accesos, consumo de almacenamiento, alta de dispositivos o cualquier evidencia digital razonable.

3. Servicio independiente

Cloud Backup es un servicio independiente y no sustituye automáticamente otros esquemas de respaldo incluidos en servicios distintos.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Página 1 de 12

www.adaptixnetworks.com

En particular, Cloud Backup no sustituye los respaldos incluidos en Cloud Server, VPS o servidores virtuales de Adaptix Networks, los cuales se rigen por las condiciones aplicables a dichos servicios y por la **Política de Respaldos, Retención y Recuperación de Información**.

De igual forma, los respaldos incluidos en Cloud Server no sustituyen Cloud Backup cuando el Cliente requiera respaldar equipos externos, estaciones de trabajo, servidores propios, NAS, bases de datos, archivos o información ubicada fuera de la infraestructura cloud administrada por Adaptix Networks.

Cada servicio de respaldo tendrá su propio alcance, periodicidad, retención, repositorio, limitaciones y condiciones aplicables.

4. Alcance del servicio

El alcance específico de Cloud Backup será el indicado en la tienda, cotización, orden de servicio, factura, descripción comercial, anexo técnico, configuración contratada o contrato particular aplicable.

El servicio podrá permitir, según compatibilidad técnica y configuración realizada por el Cliente:

- a) Respaldo de archivos y carpetas;
- b) Respaldo de imagen completa de equipo o servidor compatible;
- c) Respaldo de bases de datos compatibles;
- d) Respaldo de dispositivos NAS compatibles;
- e) Respaldo de equipos Windows;
- f) Respaldo de equipos Linux;
- g) Respaldo de equipos macOS;
- h) Respaldo de múltiples dispositivos conforme al número contratado;
- i) Restauración de información respaldada, conforme a disponibilidad, integridad y punto de recuperación existente.

El servicio no incluye, salvo contratación expresa y disponibilidad técnica:

- a) Respaldo de Microsoft 365;
- b) Respaldo de Google Workspace;
- c) Respaldo especializado de máquinas virtuales como modalidad incluida;
- d) Backup inmutable;
- e) Air-gap;
- f) Protección integral contra ransomware;
- g) Archivado legal;
- h) Retención histórica regulatoria;
- i) Plan de continuidad de negocio;
- j) Recuperación ante desastres administrada;
- k) Monitoreo individualizado de cada trabajo de respaldo del Cliente.

5. Capacidad de bóveda y dispositivos

Cloud Backup se contrata conforme a:

- a) La capacidad de la bóveda de almacenamiento seleccionada por el Cliente; y
- b) El número de dispositivos contratados.

La capacidad de la bóveda se contrata en múltiplos de **1 TB**, conforme a las opciones disponibles en el portal de clientes, tienda, cotización u orden correspondiente.



El Cliente será responsable de seleccionar una capacidad suficiente para almacenar sus respaldos, considerando el volumen de información, frecuencia de respaldo, cambios diarios, retención configurada, número de dispositivos, tipo de respaldo y crecimiento esperado.

Si la capacidad contratada resulta insuficiente, los respaldos podrán fallar, quedar incompletos, no ejecutarse, no conservar la retención deseada o requerir ampliación de capacidad.

Los precios, características y opciones del servicio podrán consultarse en:

<https://micuenta.adaptixnetworks.com/store/cloud-backup>

6. Repositorio de respaldo

Salvo que Adaptix Networks indique otra configuración, los respaldos se almacenarán en el repositorio denominado **Adaptix Networks Cloud Backup**.

El Cliente no podrá utilizar repositorios alternativos, externos o de terceros dentro del servicio Cloud Backup, salvo autorización expresa, disponibilidad técnica y contratación correspondiente.

El Cliente reconoce que el repositorio forma parte esencial del servicio contratado y que su capacidad, disponibilidad, operación, costos y límites estarán sujetos al plan contratado y a estas Condiciones Específicas.

7. Instalación del agente

El Cliente será responsable de descargar, instalar y mantener el agente de respaldo en los equipos, servidores, dispositivos o sistemas que desee proteger mediante Cloud Backup.

Adaptix Networks podrá poner a disposición del Cliente artículos, guías o documentación en su base de conocimientos para apoyar la descarga, instalación, configuración y uso del servicio.

El Cliente será responsable de:

- a) Instalar el agente en equipos compatibles;
- b) Contar con permisos administrativos necesarios;
- c) Mantener conectividad hacia la plataforma de Cloud Backup;
- d) Autorizar el tráfico requerido en firewalls, antivirus, proxys o políticas internas;
- e) Mantener actualizado el sistema operativo;
- f) Evitar que antivirus, EDR, firewall o políticas de seguridad bloqueen el agente;
- g) Verificar que el agente se ejecute correctamente;
- h) Solicitar soporte mediante ticket cuando detecte errores o requiera asistencia.

Adaptix Networks podrá asistir al Cliente mediante ticket, conforme a la **Política de Soporte Técnico**, pero la instalación ordinaria del agente corresponde al Cliente salvo pacto expreso.

8. Configuración de trabajos de respaldo

El Cliente será responsable de definir y configurar qué información desea respaldar, así como la frecuencia de ejecución de los trabajos de respaldo.

La configuración puede incluir, según las funcionalidades disponibles:

- a) Archivos o carpetas a respaldar;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355

- b) Unidades, rutas o volúmenes;
- c) Bases de datos;
- d) Tipo de respaldo;
- e) Programación o frecuencia;
- f) Retención;
- g) Exclusiones;
- h) Compresión, cifrado u opciones disponibles;
- i) Dispositivo asociado;
- j) Repositorio correspondiente.

Adaptix Networks podrá asistir en la configuración inicial o revisión del servicio mediante ticket, pero no será responsable por omisiones, errores o exclusiones realizadas por el Cliente.

Si el Cliente no incluye una carpeta, unidad, base de datos, volumen, archivo, sistema o ruta dentro del trabajo de respaldo, dicha información no quedará protegida por Cloud Backup.

9. Retención predeterminada

La retención predeterminada del servicio Cloud Backup será de **30 días**, salvo configuración distinta realizada por el Cliente o acuerdo particular.

El Cliente podrá modificar la retención conforme a las opciones disponibles en la plataforma, siempre considerando la capacidad de la bóveda contratada y el volumen de información respaldada.

El Cliente reconoce que una mayor retención requiere mayor capacidad de almacenamiento.

La configuración de retención no garantiza por sí misma que todos los puntos de recuperación puedan conservarse si la bóveda contratada resulta insuficiente, si los respaldos fallan, si el agente no se ejecuta, si el equipo está apagado, si no hay conectividad, si existen errores de configuración o si el Cliente elimina manualmente respaldos o dispositivos.

10. Capacidad insuficiente y exceso de almacenamiento

El Cliente reconoce que la retención efectiva de respaldos está sujeta a la capacidad de la bóveda contratada.

Si la información respaldada excede la capacidad contratada, la plataforma podrá impedir nuevos respaldos, generar errores, detener trabajos, conservar únicamente respaldos existentes, impedir la correcta aplicación de políticas de retención o requerir ampliación de capacidad.

El Cliente reconoce expresamente que, si se excede la capacidad de la bóveda, no necesariamente se eliminarán respaldos existentes para cumplir la retención configurada.

En caso de capacidad insuficiente, el Cliente deberá reducir el volumen respaldado, modificar configuraciones, eliminar información bajo su responsabilidad, ajustar retención, revocar dispositivos que ya no correspondan o contratar capacidad adicional.

Adaptix Networks no será responsable por fallas, omisiones, falta de nuevos puntos de recuperación, retención incompleta o pérdida de continuidad de respaldo derivada de capacidad insuficiente contratada por el Cliente.

11. Monitoreo del servicio



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá monitorear la disponibilidad general de la plataforma de Cloud Backup, capacidad operativa, funcionamiento del repositorio, estado del servicio, alertas generales o eventos relevantes de infraestructura.

Sin embargo, salvo contratación expresa, Adaptix Networks no monitorea individualmente cada trabajo de respaldo configurado por el Cliente, ni garantiza revisión continua de cada equipo, agente, job, política, carpeta, base de datos o punto de recuperación.

El Cliente será responsable de revisar periódicamente el estado de sus respaldos, reportes, alertas, errores, historial de trabajos y consumo de almacenamiento.

El Cliente deberá levantar un ticket cuando detecte fallas, errores de respaldo, alertas, desconexión de agentes, trabajos incompletos, falta de espacio, problemas de retención o cualquier otra incidencia.

12. Obligación de revisión por parte del Cliente

El Cliente deberá verificar de forma periódica que sus respaldos se estén ejecutando correctamente.

Esta revisión debe incluir, de manera enunciativa:

- a) Confirmar que los trabajos finalicen exitosamente;
- b) Revisar errores o advertencias;
- c) Validar que los equipos estén conectados;
- d) Confirmar que el agente esté activo;
- e) Verificar que las rutas seleccionadas sean correctas;
- f) Revisar capacidad disponible de la bóveda;
- g) Confirmar que la retención se ajuste a sus necesidades;
- h) Revisar que las bases de datos, archivos o carpetas críticas estén incluidas;
- i) Solicitar soporte cuando exista duda o incidencia.

La falta de revisión por parte del Cliente podrá ocasionar que errores de respaldo permanezcan sin atender y que, al momento de requerir una restauración, no exista un punto de recuperación útil o actualizado.

13. Pruebas de restauración

Adaptix Networks recomienda que el Cliente realice pruebas periódicas de restauración para verificar que sus respaldos sean útiles, íntegros y adecuados para sus necesidades operativas.

Ningún respaldo debe considerarse plenamente válido, suficiente o confiable hasta que se haya probado exitosamente una restauración.

Las pruebas de restauración podrán realizarse por el Cliente mediante las herramientas disponibles en la plataforma o solicitarse a Adaptix Networks mediante ticket.

Las pruebas de restauración solicitadas a Adaptix Networks podrán generar cargos adicionales según volumen, complejidad, urgencia, tiempo requerido, tipo de información, destino de restauración o intervención técnica necesaria.

14. Restauraciones

El Cliente podrá solicitar restauraciones mediante ticket en el portal de clientes:

<https://micuenta.adaptixnetworks.com>



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

La solicitud de restauración deberá indicar, cuando menos:

- a) Cuenta o servicio Cloud Backup;
- b) Dispositivo afectado;
- c) Información a restaurar;
- d) Ruta, carpeta, archivo, base de datos, volumen o imagen requerida;
- e) Fecha y hora aproximada del punto de recuperación deseado;
- f) Destino de restauración;
- g) Urgencia;
- h) Confirmación de autorización del contacto autorizado.

Adaptix Networks podrá solicitar aclaraciones antes de ejecutar una restauración cuando la solicitud sea incompleta, ambigua, riesgosa, técnicamente inviable o pueda sobrescribir información existente.

Las restauraciones podrán generar cargos adicionales según volumen de información, complejidad, urgencia, tiempo técnico requerido, ancho de banda, almacenamiento temporal, destino de restauración, asistencia remota, trabajo fuera de horario o intervención especializada.

15. Alcance y limitaciones de restauración

La posibilidad de restaurar información dependerá de que exista un respaldo exitoso, íntegro, disponible, compatible y no eliminado del punto de recuperación solicitado.

Adaptix Networks no garantiza que pueda restaurarse información cuando:

- a) Nunca fue incluida en un trabajo de respaldo;
- b) El trabajo de respaldo falló;
- c) El agente no se ejecutó;
- d) El equipo estaba apagado o sin conexión;
- e) La ruta fue excluida;
- f) La base de datos no fue respaldada correctamente;
- g) El Cliente eliminó el respaldo;
- h) El Cliente eliminó el dispositivo;
- i) La bóveda estaba llena;
- j) La retención no conservó el punto requerido;
- k) El origen ya estaba corrupto, infectado o cifrado;
- l) Existe incompatibilidad técnica;
- m) El respaldo se encuentra dañado o incompleto por causas no imputables directamente a Adaptix Networks.

16. Corrupción, malware y ransomware

El Cliente reconoce que Cloud Backup respalda la información existente en el origen conforme a la configuración realizada.

Si el equipo, servidor, base de datos, archivo, carpeta, sistema o NAS de origen ya se encuentra corrupto, infectado, comprometido, dañado o cifrado por ransomware al momento del respaldo, el respaldo puede contener esa misma corrupción, infección, daño o cifrado.

Cloud Backup no garantiza detección, limpieza, prevención o eliminación de malware, ransomware, corrupción lógica, errores de aplicación, eliminación accidental, sabotaje interno o compromiso previo.

El Cliente será responsable de mantener medidas de seguridad complementarias, incluyendo antivirus, EDR, actualizaciones, controles de acceso, contraseñas robustas, segmentación, políticas internas y capacitación de usuarios.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

17. Sin backup inmutable, air-gap o protección anti-ransomware incluida

Salvo contratación expresa, Cloud Backup no incluye backup inmutable, air-gap, bóveda desconectada, protección especializada contra ransomware, recuperación administrada ante desastre, monitoreo de seguridad, análisis forense ni garantía de recuperación frente a ataques avanzados.

El Cliente reconoce que dichas soluciones requieren arquitecturas, políticas, tecnologías, costos y configuraciones adicionales.

Cuando el Cliente requiera protección avanzada, retención inmutable, aislamiento, cumplimiento regulatorio, recuperación ante ransomware o continuidad de negocio, deberá contratar soluciones específicas.

18. Eliminación de respaldos por el Cliente

El Cliente podrá tener la posibilidad de eliminar respaldos, trabajos, dispositivos, configuraciones, puntos de recuperación o información desde la consola o panel de Cloud Backup.

Toda eliminación realizada mediante credenciales, usuarios, accesos o autorizaciones del Cliente se considerará realizada bajo responsabilidad del Cliente.

Adaptix Networks no será responsable por pérdida de información, imposibilidad de restauración, eliminación accidental, eliminación maliciosa, errores de operación o acciones realizadas por el Cliente, sus empleados, usuarios, proveedores, administradores o terceros con acceso autorizado o comprometido.

19. Revocación de licencia de dispositivos

Cuando el Cliente desee revocar, liberar o reasignar la licencia asociada a un dispositivo dentro del servicio Cloud Backup, deberá solicitarlo mediante ticket en el portal de clientes.

La solicitud deberá indicar el dispositivo cuya licencia se desea revocar, el motivo de la solicitud y, en su caso, si se requiere conservar, eliminar o revisar la información respaldada asociada a dicho dispositivo.

El Cliente reconoce que la revocación de una licencia puede impedir nuevos respaldos del dispositivo afectado, afectar su administración, modificar la disponibilidad de puntos de recuperación o requerir acciones adicionales.

Adaptix Networks podrá solicitar confirmación expresa antes de ejecutar la revocación cuando exista riesgo de pérdida de acceso, eliminación de información o impacto operativo.

20. Cifrado y seguridad

Cloud Backup podrá utilizar mecanismos de cifrado, autenticación, credenciales, claves, usuarios o controles de acceso conforme a las capacidades de la plataforma.

El Cliente será responsable de proteger sus credenciales, accesos, claves, contraseñas, dispositivos, consola y usuarios autorizados.

Cuando el Cliente administre claves, contraseñas de cifrado, tokens o mecanismos equivalentes, será responsable de conservarlos adecuadamente.



La pérdida de claves, contraseñas, credenciales o accesos bajo control del Cliente puede impedir la restauración de información.

Adaptix Networks no será responsable por imposibilidad de restauración derivada de pérdida, eliminación, olvido, compromiso o mala administración de credenciales o claves bajo control del Cliente.

21. Dispositivos compatibles

El servicio podrá utilizarse en dispositivos, equipos o sistemas compatibles con la plataforma de Cloud Backup.

El Cliente será responsable de verificar compatibilidad con su sistema operativo, versión, arquitectura, permisos, conectividad, firewall, antivirus, aplicaciones, bases de datos, NAS o entorno técnico.

Adaptix Networks no garantiza compatibilidad con todos los sistemas, versiones antiguas, configuraciones personalizadas, aplicaciones, bases de datos, dispositivos NAS, sistemas operativos fuera de soporte o entornos no estándar.

La falta de compatibilidad podrá impedir instalación, ejecución de respaldos, restauración o soporte adecuado.

22. Equipos apagados o sin conexión

Para que Cloud Backup pueda ejecutar respaldos, el equipo, servidor, NAS o dispositivo correspondiente deberá estar encendido, operativo, conectado a Internet, con el agente funcionando y con acceso al repositorio correspondiente.

Adaptix Networks no será responsable por respaldos no ejecutados debido a:

- a) Equipo apagado;
- b) Suspensión, hibernación o reinicio;
- c) Falta de Internet;
- d) Firewall o antivirus bloqueando el agente;
- e) Credenciales incorrectas;
- f) Sistema operativo dañado;
- g) Servicio detenido;
- h) Agente desinstalado;
- i) Cambios realizados por el Cliente;
- j) Falta de espacio local;
- k) Restricciones de red;
- l) Cualquier causa bajo control del Cliente o de terceros.

23. Bases de datos

Cuando el Cliente configure respaldo de bases de datos compatibles, será responsable de verificar que la base de datos, credenciales, permisos, conectividad, integridad, motor, versión y configuración permitan respaldos consistentes.

Adaptix Networks no garantiza consistencia lógica de bases de datos cuando éstas se encuentren corruptas, mal configuradas, en uso intensivo, con errores internos, sin permisos suficientes, con credenciales incorrectas o sin mecanismos adecuados de snapshot, dump, lock, flush o consistencia transaccional.

El Cliente será responsable de probar restauraciones de bases de datos y validar que éstas sean funcionales para sus aplicaciones.



24. NAS y almacenamiento externo

Cuando el Cliente configure respaldo de dispositivos NAS o almacenamiento externo compatible, será responsable de proporcionar accesos, rutas, permisos, conectividad, credenciales y configuraciones necesarias.

El respaldo de NAS podrá verse afectado por permisos, archivos abiertos, rutas no disponibles, cambios de nombre, credenciales vencidas, bloqueos del propio NAS, conectividad local, versiones de firmware, protocolos compartidos o limitaciones del dispositivo.

Adaptix Networks no garantiza compatibilidad con todos los modelos, firmwares, protocolos, permisos o configuraciones de NAS.

25. No respaldo de Microsoft 365, Google Workspace o máquinas virtuales como servicio incluido

Salvo contratación expresa, Cloud Backup no incluye respaldo de Microsoft 365, Google Workspace ni respaldo especializado de máquinas virtuales como modalidad incluida.

El Cliente no deberá asumir que correos, OneDrive, SharePoint, Teams, Google Drive, Gmail, calendarios, contactos, máquinas virtuales, hipervisores o plataformas cloud externas están protegidos por Cloud Backup salvo que dicha cobertura conste expresamente en la cotización, orden de servicio, contrato o descripción comercial aplicable.

26. Servicios no incluidos salvo contratación expresa

Salvo pacto expreso por escrito, no se consideran incluidos dentro de Cloud Backup:

- a) Administración continua de respaldos del Cliente;
- b) Monitoreo individual de cada trabajo de respaldo;
- c) Pruebas periódicas de restauración;
- d) Recuperación ante desastres administrada;
- e) Plan de continuidad de negocio;
- f) Backup inmutable;
- g) Air-gap;
- h) Protección especializada contra ransomware;
- i) Archivado legal o retención regulatoria;
- j) Restauraciones ilimitadas asistidas;
- k) Análisis forense;
- l) Limpieza de malware;
- m) Reparación de sistemas corruptos;
- n) Reconstrucción de servidores;
- o) Migraciones;
- p) Optimización de bases de datos;
- q) Soporte a aplicaciones de terceros;
- r) Respaldo de servicios expresamente excluidos.

Estas actividades podrán cotizarse por separado como soporte adicional, servicio administrado, proyecto especial, bolsa de horas o recuperación asistida.

27. Responsabilidad del Cliente

El Cliente será responsable de:



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- a) Instalar el agente;
- b) Configurar trabajos de respaldo;
- c) Seleccionar correctamente qué respaldar;
- d) Definir frecuencia de respaldo;
- e) Revisar reportes y alertas;
- f) Verificar que los respaldos se ejecuten exitosamente;
- g) Contratar capacidad suficiente;
- h) Administrar dispositivos contratados;
- i) Proteger credenciales;
- j) No eliminar respaldos necesarios;
- k) Probar restauraciones;
- l) Solicitar soporte oportunamente;
- m) Mantener seguros y actualizados sus equipos;
- n) Validar que el servicio cumpla sus necesidades legales, operativas o regulatorias.

La omisión de estas obligaciones podrá afectar la posibilidad de recuperación de información.

28. Responsabilidad de Adaptix Networks

Adaptix Networks será responsable de proporcionar el acceso al servicio contratado, mantener la disponibilidad general de la plataforma de Cloud Backup bajo esfuerzos comercialmente razonables, operar el repositorio contratado, atender tickets de soporte conforme a la Política de Soporte Técnico y asistir al Cliente cuando éste lo solicite dentro del alcance del servicio.

Adaptix Networks no será responsable por errores de configuración del Cliente, equipos apagados, agentes no instalados, rutas excluidas, respaldos no revisados, falta de espacio contratado, eliminación manual de respaldos, credenciales perdidas, origen corrupto, malware, ransomware, fallas de Internet del Cliente, bloqueos por antivirus/firewall, incompatibilidades o cualquier causa no imputable directamente a Adaptix Networks.

29. Suspensión por falta de pago, abuso o riesgo

Adaptix Networks podrá suspender, limitar o cancelar el servicio Cloud Backup conforme a la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación** cuando exista falta de pago, incumplimiento contractual, abuso, riesgo técnico, uso indebido, exceso no autorizado, violación de la Política de Uso Aceptable o cualquier causa justificada.

La suspensión del servicio podrá impedir nuevos respaldos, restauraciones, acceso a la consola, administración de dispositivos o uso de la bóveda.

La suspensión no libera al Cliente de pagar importes devengados, servicios recurrentes, cargos pendientes o costos asociados.

30. Cancelación y eliminación de información

La cancelación de Cloud Backup deberá solicitarse conforme a la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**.

Una vez cancelado, vencido, suspendido por falta de pago o terminado el servicio, Adaptix Networks podrá eliminar de forma definitiva cuentas, dispositivos, respaldos, configuraciones, puntos de recuperación, credenciales, registros, bóveda y cualquier información asociada al servicio.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Salvo que una condición específica indique otro plazo, Adaptix Networks podrá eliminar la información después de **30 días naturales** contados a partir de la suspensión, vencimiento, cancelación o terminación del servicio.

Una vez eliminada la información, su recuperación podrá ser imposible.

31. No reembolsos

Conforme a la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, Adaptix Networks mantiene una política general de **no reembolsos**.

No procederán reembolsos por Cloud Backup ya activado, aprovisionado, entregado, configurado, renovado, utilizado, suspendido por incumplimiento o puesto a disposición del Cliente.

La falta de uso del servicio, falta de instalación del agente, falta de configuración de trabajos, falta de revisión de respaldos o ausencia de restauraciones solicitadas no dará derecho a devolución, crédito, descuento o cancelación retroactiva.

32. Limitación de responsabilidad

Salvo dolo, mala fe, culpa grave o responsabilidad que legalmente no pueda limitarse, Adaptix Networks no será responsable por daños indirectos, pérdida de negocio, pérdida de ingresos, pérdida de reputación, pérdida de oportunidad, interrupción operativa, pérdida de información, corrupción de datos, ransomware, malware, eliminación accidental, falta de restauración, falta de respaldo útil o afectaciones derivadas de causas no imputables directamente a Adaptix Networks.

La responsabilidad de Adaptix Networks, en su caso, se limitará conforme a lo establecido en los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**.

33. Relación con otros documentos

Estas Condiciones Específicas complementan los siguientes documentos:

- a) Términos y Condiciones Generales de Servicio;
- b) Aviso de Privacidad;
- c) Política de Uso Aceptable;
- d) Política de Soporte Técnico;
- e) Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación;
- f) Política de Respallos, Retención y Recuperación de Información;
- g) Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos;
- h) Condiciones Específicas para Cloud Server, VPS y Servidores Virtuales;
- i) Condiciones Específicas para Hospedaje Web, cuando aplique;
- j) Cotización, orden de servicio, factura, anexo técnico o contrato particular aplicable.

En caso de contradicción entre estas Condiciones Específicas y los Términos y Condiciones Generales de Servicio, prevalecerán estas Condiciones Específicas únicamente respecto del servicio Cloud Backup, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

34. Modificaciones



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir estas Condiciones Específicas en cualquier momento para atender cambios legales, regulatorios, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, de plataforma, de proveedores o de prácticas internas.

Las modificaciones serán publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

La versión vigente será la publicada en:

<https://www.adaptixnetworks.com/informacion-legal/>

El uso continuado del servicio después de la publicación de modificaciones implicará la aceptación de las Condiciones Específicas actualizadas.

35. Vigencia

Las presentes Condiciones Específicas para Cloud Backup entrarán en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerán vigentes hasta que sean modificadas, sustituidas o actualizadas por Adaptix Networks.

Adaptix Networks, S.A. de C.V.
Condiciones Específicas para Cloud Backup
Rev. 20260809



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355