

Condiciones Específicas para Consumos Telefónicos y Prevención de Fraude

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>

1. Objeto

Las presentes **Condiciones Específicas para Consumos Telefónicos y Prevención de Fraude**, en lo sucesivo las “**Condiciones Específicas**”, regulan el uso, saldo, consumos, consultas, cargos, monitoreo, prevención de fraude, patrones anómalos, robocalls, tráfico abusivo, contracargos, suspensión, bloqueo, cancelación y responsabilidades aplicables a los servicios de voz proporcionados 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. Servicios comprendidos

Estas Condiciones Específicas aplican a todos los servicios de voz de Adaptix Networks, incluyendo de manera enunciativa:

- a) Cloud PBX;
- b) Troncal SIP;
- c) Números Virtuales (DIDs);
- d) Portabilidad;
- e) Consumos telefónicos;
- f) Llamadas salientes;
- g) Llamadas entrantes con costo;
- h) Números Toll-Free;
- i) Canales adicionales;
- j) Servicios, rutas o carriers asociados.

También aplicarán a cualquier servicio de voz, telefonía IP, VoIP, interconexión, numeración telefónica o consumo telefónico contratado por el Cliente con Adaptix Networks, aunque no se mencione expresamente en este documento.

3. Naturaleza de los consumos telefónicos

Los consumos telefónicos son cargos variables generados por llamadas, minutos, eventos, rutas, destinos, numeración telefónica, canales, servicios asociados, cargos de carrier, Toll-Free, cobros revertidos u otros conceptos vinculados al uso de servicios de voz.



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

+52 (222) 555-2355

Los consumos pueden depender del destino, tipo de número, país, carrier, ruta, tarifa, duración, horario, modalidad, regulación, impuestos, cobros de terceros y condiciones vigentes al momento de la llamada.

El Cliente reconoce que los consumos telefónicos pueden generarse en tiempo real o casi real, y que una configuración insegura, credencial comprometida, PBX vulnerable, extensión expuesta, softphone comprometido o uso abusivo puede generar consumo inmediato de saldo.

4. Modalidad prepago

Todo consumo saliente mediante la Troncal SIP de Adaptix Networks opera bajo modalidad **prepago**.

El Cliente deberá mantener saldo disponible para realizar llamadas salientes o consumir servicios sujetos a cobro.

El uso de modalidad prepago busca limitar la exposición económica ante fraude, abuso o consumo anómalo; sin embargo, no elimina el riesgo de pérdida de saldo, interrupción de llamadas, agotamiento de saldo o afectación operativa.

5. Saldo

El saldo disponible en la cuenta o servicio de voz del Cliente se utiliza para cubrir consumos telefónicos salientes, cargos variables, llamadas, destinos, eventos o servicios sujetos a cobro.

El saldo no utilizado no caduca mientras la cuenta o servicio permanezca activo y en cumplimiento de pago.

Sin embargo, el saldo:

- a) No es reembolsable;
- b) No genera intereses;
- c) No constituye depósito bancario;
- d) No es transferible a otra cuenta;
- e) No puede convertirse en efectivo;
- f) No puede aplicarse retroactivamente a servicios ajenos, salvo autorización expresa de Adaptix Networks;
- g) No libera al Cliente de pagar cargos recurrentes, DIDs, servicios adicionales o conceptos no cubiertos por saldo.

La cancelación del servicio, cierre de cuenta, suspensión por incumplimiento, contracargo, fraude, abuso o terminación por causa imputable al Cliente no dará derecho a devolución del saldo.

6. Recargas

El Cliente podrá realizar recargas de saldo conforme a los medios de pago disponibles en el portal de clientes, facturas, órdenes o mecanismos habilitados por Adaptix Networks.

No existe monto mínimo general de recarga, salvo que el portal, pasarela de pago, promoción, moneda, carrier, impuesto, medio de pago o condición comercial aplicable establezca alguna restricción específica.

El Cliente será responsable de verificar que la recarga se aplique correctamente y de reportar oportunamente cualquier incidencia mediante ticket.

7. Alertas de saldo bajo



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

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá enviar alertas de saldo bajo al correo electrónico del contacto principal o contactos registrados del Cliente.

Las alertas de saldo bajo son mecanismos de apoyo operativo, pero no sustituyen la obligación del Cliente de monitorear su saldo, consumos y uso del servicio.

La falta de recepción, lectura, entrega, visualización, atención oportuna o respuesta a una alerta de saldo bajo no genera responsabilidad para Adaptix Networks ni exime al Cliente de mantener saldo suficiente.

8. Consulta de consumos y CDR

El Cliente podrá consultar consumos, CDR o registros de llamadas desde las plataformas disponibles, incluyendo Cloud PBX cuando cuente con dicho servicio, así como desde el portal de voz o plataforma habilitada por Adaptix Networks.

Por transparencia operativa, los consumos reflejados en Cloud PBX y en el portal de voz deberán coincidir cuando las llamadas se cursen exclusivamente desde el Cloud PBX asociado.

Podrán existir diferencias cuando la Troncal SIP sea utilizada desde otra plataforma, PBX, servidor, conmutador, equipo, softswitch, VPS, aplicación o sistema distinto al Cloud PBX de Adaptix Networks.

El Cliente reconoce que, si sus credenciales SIP son utilizadas desde otro entorno, servidor externo, PBX de terceros o infraestructura ajena, los consumos generados podrán no reflejarse en la misma forma dentro del Cloud PBX, aunque sí formen parte del consumo real de la Troncal SIP.

9. Uso de Troncal SIP en plataformas externas

Cuando el Cliente utilice la Troncal SIP en PBX, servidores, VPS, conmutadores, plataformas, appliances, software o infraestructura de terceros, será responsable de la seguridad, configuración, actualización, firewall, restricciones de acceso, contraseñas, extensiones, reglas de salida, rutas, usuarios y protección general de dicha plataforma.

El Cliente reconoce que una PBX instalada en infraestructura externa, VPS de terceros, servidor propio, PBX mal configurada, FreePBX, Issabel, Asterisk, 3CX u otra plataforma vulnerable puede ser comprometida y utilizada para generar llamadas fraudulentas.

El uso de infraestructura externa a Adaptix Networks no reduce ni elimina la responsabilidad del Cliente por los consumos generados desde su Troncal SIP.

10. Responsabilidad por consumos

El Cliente será responsable de todos los consumos, llamadas, cargos, destinos, eventos, saldo utilizado, llamadas entrantes con costo, Toll-Free, cargos revertidos o tráfico generado mediante sus servicios de voz, incluyendo los originados desde:

- a) Troncal SIP;
- b) Cloud PBX;
- c) PBX de terceros;
- d) Extensiones;
- e) Credenciales SIP;
- f) Teléfonos IP;
- g) Softphones;
- h) Servidores o VPS;
- i) Redes del Cliente;



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

+52 (222) 555-2355

- j) Aplicaciones conectadas;
- k) Usuarios del Cliente;
- l) Sistemas comprometidos;
- m) Equipos vulnerados;
- n) direcciones IP o ubicaciones usadas por el Cliente.

La responsabilidad del Cliente aplicará aun cuando el consumo haya sido generado por terceros no autorizados mediante credenciales, extensiones, PBX, dispositivos, sistemas o redes del Cliente comprometidos.

11. Llamadas fraudulentas

Las llamadas fraudulentas, no autorizadas, abusivas, anómalas o generadas por compromiso de credenciales, PBX, extensiones, dispositivos o infraestructura del Cliente consumirán saldo y **no serán reembolsables**.

El Cliente reconoce que la modalidad prepago limita el impacto económico al saldo disponible, pero no implica garantía de prevención total, detección previa, recuperación de saldo, crédito o compensación.

Adaptix Networks podrá asistir al Cliente para identificar la extensión, cuenta, ruta, destino, credencial, patrón o posible causa del consumo anómalo, pero dicha asistencia no implica aceptación de responsabilidad ni obligación de reembolso.

12. Prevención y monitoreo antifraude

Adaptix Networks podrá monitorear patrones de consumo, destinos, volumen, ASR, ACD, comportamiento de llamadas, intentos de registro, rutas, tráfico internacional, destinos de alto costo, llamadas de corta duración, fallos masivos, repeticiones, anomalías y demás indicadores técnicos relacionados con fraude o abuso.

ASR y ACD son indicadores operativos que pueden utilizarse para detectar patrones anómalos, robocalls, tráfico artificial, llamadas masivas, intentos fallidos o comportamiento inconsistente con uso normal.

El monitoreo de Adaptix Networks es una medida de mitigación y protección, pero no constituye garantía de detección automática, inmediata, completa o previa de todo fraude.

El Cliente reconoce que algunos consumos fraudulentos pueden generarse antes de que sea técnica u operativamente posible detectarlos o bloquearlos.

13. Obligación del Cliente de reportar consumos anómalos

El Cliente deberá revisar periódicamente sus consumos, saldo, CDR, reportes, extensiones, llamadas y actividad de voz.

Si el Cliente detecta consumo extraño, llamadas no reconocidas, reducción inusual de saldo, registros sospechosos, destinos desconocidos, llamadas internacionales no autorizadas, actividad fuera de horario o cualquier indicio de fraude, deberá reportarlo inmediatamente mediante ticket.

La falta de reporte oportuno podrá incrementar el impacto económico, técnico u operativo del incidente, sin que ello genere responsabilidad para Adaptix Networks.

14. Medidas preventivas y bloqueos



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

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá aplicar medidas preventivas, correctivas o de mitigación sin autorización previa del Cliente cuando detecte o sospeche riesgo, fraude, abuso, consumo anómalo, tráfico ilícito, patrones irregulares, robocalling, quejas, requerimientos de carrier, requerimientos de autoridad o riesgo para Adaptix Networks, sus clientes, proveedores o terceros.

Dichas medidas podrán incluir:

- a) Bloqueo de destinos internacionales;
- b) Bloqueo de destinos premium;
- c) Bloqueo de destinos móviles;
- d) Bloqueo de destinos rurales;
- e) Bloqueo de destinos satelitales;
- f) Bloqueo de destinos de alto costo;
- g) Bloqueo de llamadas salientes;
- h) Bloqueo de rutas;
- i) Bloqueo de direcciones IP o accesos sospechosos;
- j) Restricción de llamadas concurrentes;
- k) Suspensión temporal de Troncal SIP;
- l) Suspensión temporal de Cloud PBX;
- m) Reseteo de credenciales SIP;
- n) Suspensión de extensiones;
- o) Apertura de ticket de abuso;
- p) Requerimiento de medidas correctivas;
- q) Cancelación del servicio en casos graves o reincidentes.

La aplicación de medidas preventivas no generará responsabilidad para Adaptix Networks cuando se realice de buena fe para prevenir, contener o mitigar riesgos.

15. Robocalls, telemarketing y tráfico abusivo

El Cliente no podrá utilizar los servicios de voz de Adaptix Networks para robocalls ilegales, llamadas automatizadas no consentidas, telemarketing abusivo o no autorizado, spam telefónico, campañas ilícitas, marcación predictiva ilegal, tráfico artificial, llamadas de corta duración masivas, vishing, spoofing, scams, fraude, acoso, extorsión o cualquier actividad que viole leyes, regulaciones, reglas de carriers o derechos de terceros.

Para tráfico hacia Estados Unidos, el Cliente deberá observar de forma estricta las reglas aplicables a robocalls, llamadas automatizadas, telemarketing, consentimiento previo, listas de no llamar, identificación del llamante, spoofing y demás obligaciones aplicables.

La Federal Trade Commission de Estados Unidos indica que, si una persona recibe una robocall y no dio permiso escrito para recibir llamadas automatizadas, esa llamada es ilegal. :contentReference[oaicite:0]{index=0}

16. ASR, ACD y patrones de robocall

Adaptix Networks podrá revisar indicadores como ASR, ACD, volumen, duración promedio, destino, frecuencia, horarios, proporción de llamadas contestadas, intentos fallidos, repetición de destinos, llamadas cortas, rutas, quejas o comportamiento histórico para identificar posibles patrones de robocall, tráfico abusivo o fraude.

Cuando Adaptix Networks detecte un patrón compatible con robocalls, tráfico artificial o uso abusivo, podrá notificar al Cliente mediante ticket y requerir explicación, corrección o suspensión de la actividad.

En caso de reincidencia, falta de respuesta, falta de corrección, riesgo para Adaptix Networks, quejas de terceros, requerimiento de carrier o incumplimiento grave, Adaptix Networks podrá cancelar el servicio.



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

+52 (222) 555-2355

17. Cooperación con autoridades y requerimientos legales

Adaptix Networks podrá cooperar con autoridades competentes, carriers, proveedores, entidades regulatorias, órganos jurisdiccionales, fiscalías, autoridades administrativas o terceros legalmente facultados cuando exista solicitud, requerimiento, investigación, denuncia, orden, procedimiento o causa legal relacionada con el uso de los servicios de voz.

Dicha cooperación podrá incluir, conforme a la legislación aplicable y disponibilidad técnica, la entrega de información del suscriptor, datos de cuenta, información contractual, registros de servicio, CDR, datos de consumo, fechas, horarios, destinos, origen, información de pago, tickets, direcciones IP, correos, contactos registrados, documentación de validación o cualquier otra información relacionada con el servicio.

El Cliente reconoce que Adaptix Networks podrá conservar, preservar, entregar o revelar información cuando sea necesario para cumplir obligaciones legales, atender requerimientos de autoridad, proteger derechos, prevenir fraude, investigar abuso o defender sus intereses legítimos.

El uso de los servicios de voz para actividades ilícitas podrá ser reportado a las autoridades competentes.

18. Cumplimiento legal del Cliente

El Cliente será responsable de cumplir con todas las leyes, reglamentos, normas, regulaciones, licencias, autorizaciones, políticas de carriers, reglas de telecomunicaciones, protección al consumidor, protección de datos personales, privacidad, grabación de llamadas, telemarketing, listas de no llamar, prevención de fraude y demás obligaciones aplicables en los países de origen y destino de las llamadas.

El Cliente será responsable por el uso que sus empleados, usuarios, agentes, proveedores, call centers, sistemas, bots, marcadores, PBX, aplicaciones o terceros hagan de los servicios de voz contratados.

Adaptix Networks no valida, autoriza ni certifica la legalidad de campañas telefónicas, listas de contactos, bases de datos, consentimiento de destinatarios, scripts, marcadores automáticos, campañas comerciales o estrategias de llamadas del Cliente.

19. Contracargos y disputas de pago

Cualquier contracargo, disputa de pago, desconocimiento de cargo, reverso, reclamación bancaria, disputa ante pasarela de pago o intento de reversión relacionado con saldo, recargas, consumos telefónicos, DID's, Toll-Free, Troncal SIP, Cloud PBX o servicios de voz podrá generar suspensión inmediata del servicio.

La suspensión podrá aplicarse sin previo aviso cuando exista riesgo financiero, fraude, abuso, reverso de pagos, impago de consumos o afectación económica para Adaptix Networks.

El Cliente será responsable de cubrir nuevamente los importes revertidos, comisiones, penalizaciones, costos bancarios, costos de pasarela, costos administrativos, consumos devengados y cualquier cargo asociado.

La presentación de un contracargo no suspende la obligación del Cliente de pagar consumos efectivamente generados.

20. Seguridad de infraestructura del Cliente

El Cliente será responsable de asegurar su PBX, extensiones, contraseñas SIP, teléfonos IP, softphones, red local, firewall, VPN, servidores, VPS, aplicaciones, usuarios, paneles administrativos y cualquier sistema conectado a los servicios de voz.

El Cliente deberá aplicar medidas razonables de seguridad, incluyendo:



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

+52 (222) 555-2355

- a) Contraseñas robustas;
- b) Cambio periódico de credenciales;
- c) Restricción de acceso administrativo;
- d) Actualización de PBX y software;
- e) Firewall;
- f) Bloqueo de puertos innecesarios;
- g) Restricción geográfica o por IP cuando aplique;
- h) Revisión de extensiones;
- i) Eliminación de usuarios no autorizados;
- j) Protección de teléfonos IP;
- k) Protección de softphones;
- l) Revisión de rutas salientes;
- m) Deshabilitación de destinos no utilizados;
- n) Monitoreo de CDR y saldo;
- o) Atención inmediata de tickets de abuso.

La falta de medidas razonables de seguridad podrá ser considerada negligencia operativa del Cliente.

21. Destinos y restricciones bajo solicitud

El Cliente podrá solicitar a Adaptix Networks el bloqueo o restricción de destinos, países, llamadas internacionales, destinos premium, móviles, satelitales, rurales o de alto costo cuando dichas medidas sean técnicamente viables.

Salvo que Adaptix Networks aplique una restricción preventiva por riesgo, el Cliente será responsable de solicitar los bloqueos que considere necesarios para su operación.

La ausencia de una restricción solicitada por el Cliente no genera responsabilidad para Adaptix Networks por consumos generados hacia destinos habilitados.

22. Cargos no reembolsables

Los consumos telefónicos, saldo utilizado, llamadas salientes, llamadas entrantes con costo, cargos Toll-Free, cobros revertidos, cargos por carrier, cargos por destino, cargos de portabilidad, cargos de activación, recargas y demás cargos asociados a servicios de voz son **no reembolsables**.

No procederán reembolsos por:

- a) Llamadas realizadas correctamente;
- b) Llamadas fraudulentas generadas por credenciales comprometidas;
- c) PBX vulnerada;
- d) Extensiones comprometidas;
- e) Equipos del Cliente comprometidos;
- f) Usuarios internos;
- g) Errores de configuración;
- h) Falta de restricciones solicitadas;
- i) Uso de plataformas externas;
- j) Destinos de alto costo;
- k) Llamadas internacionales;
- l) Contratación o uso indebido por terceros con acceso del Cliente.



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

+52 (222) 555-2355

23. Soporte e investigación de incidentes

Adaptix Networks podrá brindar soporte razonable para revisar incidentes de consumo anómalo, fraude, agotamiento de saldo, llamadas no reconocidas, patrones de robocall, CDR o configuraciones relacionadas.

El Cliente deberá proporcionar información suficiente, incluyendo fechas, horas, extensiones, destinos, PBX utilizada, direcciones IP, usuarios, CDR, capturas, logs o cualquier dato relevante.

La investigación de incidentes no implica garantía de recuperación de saldo, reverso de llamadas, eliminación de cargos ni identificación completa del atacante.

Cuando la investigación requiera análisis avanzado, revisión forense, intervención en PBX de terceros, hardening, remediación, reconfiguración o soporte fuera del alcance ordinario, Adaptix Networks podrá cotizar dichos trabajos por separado.

24. Cancelación por reincidencia o abuso

Adaptix Networks podrá cancelar los servicios de voz del Cliente cuando exista reincidencia en fraude, robocalls, tráfico abusivo, telemarketing no autorizado, spoofing, incumplimiento legal, quejas de carriers, requerimientos de autoridad, afectación reputacional, contracargos, negativa a corregir patrones anómalos, falta de respuesta a tickets de abuso o cualquier incumplimiento grave.

La cancelación por abuso o incumplimiento no dará derecho a reembolso, crédito, indemnización o conservación indefinida de numeración telefónica, saldo o configuraciones.

25. Servicios no incluidos salvo contratación expresa

Salvo pacto expreso por escrito, no se consideran incluidos dentro de los servicios de consumo telefónico y prevención de fraude:

- a) Auditoría legal de campañas;
- b) Validación de consentimiento de destinatarios;
- c) Revisión de listas de contacto;
- d) Cumplimiento regulatorio de telemarketing;
- e) Análisis forense avanzado;
- f) Hardening de PBX de terceros;
- g) Administración continua de PBX externas;
- h) Monitoreo dedicado 24/7 del Cliente;
- i) Reportes personalizados;
- j) Integración con CRM, ERP o call center;
- k) Recuperación de saldo consumido;
- l) Garantía de detección previa de fraude;
- m) Representación legal ante autoridades o carriers;
- n) Gestión de defensa por sanciones derivadas del uso del Cliente.

Estas actividades podrán cotizarse por separado cuando sean técnicamente viables y aceptadas por Adaptix Networks.

26. 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, llamadas perdidas, consumo de saldo, llamadas fraudulentas, PBX comprometida, robocalls, sanciones derivadas



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

+52 (222) 555-2355

Página 8 de 9

www.adaptixnetworks.com

del uso del Cliente, contracargos, fallas de carriers, fallas de Internet, fallas de red local, incompatibilidad de equipos 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**.

27. Relación con otros documentos

Estas Condiciones Específicas complementan los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, la **Política de Uso Aceptable**, la **Política de Soporte Técnico**, la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, la **Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos**, el **Aviso de Privacidad**, las **Condiciones Específicas para Cloud PBX**, las **Condiciones Específicas para Troncal SIP**, las **Condiciones Específicas para Números Virtuales (DIDs) y Portabilidad**, y cualquier 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 de consumos telefónicos, prevención de fraude, saldo, tráfico abusivo, robocalls y suspensión preventiva de servicios de voz, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

28. Modificaciones

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir estas Condiciones Específicas en cualquier momento para atender cambios legales, regulatorios, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, de carriers, proveedores, tarifas, rutas, prevención de fraude o 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.

29. Vigencia

Las presentes Condiciones Específicas para Consumos Telefónicos y Prevención de Fraude 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 Consumos Telefónicos y Prevención de Fraude
Rev. 20260809



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

+52 (222) 555-2355