

Condiciones Específicas para Correo Electrónico

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

1. Objeto

Las presentes **Condiciones Específicas para Correo Electrónico**, en lo sucesivo las “**Condiciones Específicas**”, regulan la contratación, activación, uso, administración, soporte, envío, recepción, almacenamiento, seguridad, suspensión, cancelación y terminación de los servicios de correo electrónico proporcionados, alojados, asistidos o soportados por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo “**Adaptix Networks**”, “**Adaptix**” o “**el Proveedor**”.

Estas Condiciones Específicas aplican, de manera enunciativa, al correo electrónico incluido en planes de **Hospedaje Web**, a servicios de **Cloud Email**, a plataformas de correo como **Plesk**, **SmarterMail** o **Kerio Connect**, así como a servidores de correo operados por el Cliente dentro de un **Cloud Server**, cuando Adaptix Networks proporcione infraestructura, asistencia, conectividad, soporte, licenciamiento, administración o servicios relacionados.

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

El servicio de correo electrónico consiste en la provisión, operación, alojamiento, conectividad, acceso, administración o asistencia técnica relacionada con buzones, dominios de correo, servicios POP3, IMAP, SMTP, Webmail, antispam, autenticación, almacenamiento, DNS asociado y demás elementos técnicos necesarios para el funcionamiento ordinario del correo electrónico.

El correo electrónico es un servicio digital, intangible, tecnológico, recurrente y de provisión electrónica.

El servicio se considerará entregado cuando Adaptix Networks haya activado la cuenta, buzón, dominio, plataforma, suscripción, acceso, servidor, panel 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 recursos o cualquier evidencia digital razonable.

3. Modalidades de correo electrónico

Estas Condiciones Específicas aplican a las siguientes modalidades de correo electrónico, según corresponda:



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

+52 (222) 555-2355

Página 1 de 12

www.adaptixnetworks.com

- a) Correo electrónico incluido en planes de Hospedaje Web mediante Plesk;
- b) Servicios Cloud Email contratados como producto independiente;
- c) Servicios de correo electrónico basados en Plesk;
- d) Servicios de correo electrónico basados en SmarterMail;
- e) Servicios de correo electrónico basados en Kerio Connect;
- f) Servidores de correo instalados por el Cliente en Cloud Server;
- g) Servicios de correo configurados, asistidos o soportados por Adaptix Networks;
- h) Servicios relacionados con autenticación SMTP, Webmail, POP3, IMAP, DNS de correo, SPF, DKIM, DMARC, MX y antispam.

El alcance específico de cada modalidad será el indicado en el plan contratado, tienda, cotización, orden de servicio, factura, anexo técnico, descripción comercial o contrato particular aplicable.

4. Correo incluido en Hospedaje Web

Los planes de Hospedaje Web podrán incluir correo electrónico asociado al dominio del Cliente, administrado ordinariamente mediante Plesk.

Dicho correo podrá incluir, conforme al plan contratado:

- a) Buzones de correo;
- b) Acceso POP3;
- c) Acceso IMAP;
- d) Envío SMTP autenticado;
- e) Webmail;
- f) Redirecciones;
- g) Autoresponders;
- h) Administración de contraseñas;
- i) Filtros o reglas disponibles en la plataforma;
- j) Configuración básica de DNS de correo desde Plesk.

El Cliente será responsable de administrar sus buzones, usuarios, contraseñas, cuotas, redirecciones, respuestas automáticas y demás funciones disponibles mediante Plesk.

5. Cloud Email

El servicio **Cloud Email** podrá contratarse como producto independiente conforme a las características, precios, límites y condiciones publicados en el portal de clientes o tienda correspondiente.

El alcance del servicio Cloud Email será el indicado en:

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

Cloud Email podrá incluir buzones, dominio de correo, acceso mediante protocolos estándar, Webmail, SMTP autenticado, administración de cuentas, filtros, antispam u otras características disponibles según el plan contratado.

El Cliente reconoce que las características, límites, capacidad, número de buzones, almacenamiento, transferencia, funcionalidades, compatibilidad y precio podrán variar según el plan contratado.

6. Plataformas Plesk, SmarterMail y Kerio Connect



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

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá prestar servicios de correo electrónico mediante distintas plataformas, incluyendo Plesk, SmarterMail, Kerio Connect u otras soluciones disponibles.

Cada plataforma podrá tener funcionalidades, interfaces, límites, protocolos, compatibilidades, sistemas antispam, métodos de autenticación, formas de administración y condiciones técnicas distintas.

El Cliente reconoce que las funcionalidades disponibles dependerán de la plataforma contratada, versión, licencia, configuración, plan y condiciones técnicas aplicables.

Adaptix Networks podrá actualizar, migrar, sustituir o modificar plataformas de correo cuando resulte necesario por razones técnicas, comerciales, de seguridad, licenciamiento, soporte del fabricante, fin de vida, estabilidad, mejora del servicio o continuidad operativa.

7. Servidores de correo en Cloud Server

Cuando el Cliente instale, opere o administre su propio servidor de correo dentro de un Cloud Server, ya sea mediante Plesk, SmarterMail, Kerio Connect, Postfix, Exim, Exchange, MailEnable u otra solución, la administración, configuración, seguridad, mantenimiento, reputación, actualizaciones, respaldos internos y cumplimiento legal corresponderán al Cliente, salvo que haya contratado expresamente un servicio administrado.

Adaptix Networks podrá brindar asistencia técnica razonable sobre conectividad, infraestructura, DNS, rDNS, puertos, diagnóstico inicial o soporte relacionado con la plataforma contratada, pero no será responsable de la administración ordinaria del servidor de correo del Cliente salvo pacto expreso.

El Cliente será responsable de evitar relay abierto, spam, abuso, malware, cuentas comprometidas, malas configuraciones, listas negras, falta de autenticación, envío masivo no autorizado o cualquier uso que afecte la reputación de direcciones IP, dominios, redes o infraestructura de Adaptix Networks.

8. Administración de buzones y cuentas

El Cliente será responsable de administrar sus cuentas de correo, incluyendo:

- a) Alta, baja y modificación de buzones;
- b) Contraseñas;
- c) Cuotas individuales;
- d) Redirecciones;
- e) Autoresponders;
- f) Alias;
- g) Listas o grupos disponibles;
- h) Configuración de clientes de correo;
- i) Administración de usuarios finales;
- j) Eliminación de cuentas que ya no deban utilizarse;
- k) Seguridad de credenciales.

Adaptix Networks podrá mantener artículos en su base de conocimientos para orientar al Cliente en la administración del Hospedaje Web, Plesk, correo electrónico y servicios relacionados.

La administración ordinaria de buzones corresponde al Cliente, salvo que exista contratación expresa de administración, póliza de soporte o servicio gestionado.



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

+52 (222) 555-2355

9. Espacio de almacenamiento y cuotas

El espacio disponible para correo electrónico dependerá del plan contratado, plataforma utilizada y capacidad asignada.

En el correo incluido dentro de Hospedaje Web, el espacio de los buzones forma parte del espacio total del plan contratado.

El Cliente podrá asignar cuotas individuales a cada buzón o dejar un buzón sin cuota específica dentro de la plataforma. En tal caso, cualquier configuración marcada como “ilimitada” estará limitada en todo momento por el espacio total disponible en el plan, suscripción o servicio contratado.

El uso total del espacio contratado puede incluir, según corresponda, archivos web, bases de datos, correos, logs, respaldos locales, estadísticas, archivos temporales u otros elementos asociados al servicio.

Si el Cliente consume la totalidad del espacio disponible, podrá experimentar errores de recepción, envío, almacenamiento, sincronización, Webmail, bases de datos, sitio web o funcionamiento general del servicio.

10. Protocolos de acceso

El servicio de correo podrá permitir acceso mediante protocolos estándar como POP3, IMAP, SMTP y Webmail, según la plataforma y plan contratado.

El Cliente reconoce las diferencias operativas entre dichos protocolos.

El uso de POP3 puede descargar mensajes al equipo o dispositivo del Cliente y, dependiendo de la configuración del cliente de correo, eliminarlos del servidor.

Cuando los mensajes sean descargados o eliminados del servidor por configuración POP3, reglas locales, clientes de correo, usuarios, dispositivos o aplicaciones del Cliente, dichos mensajes pasarán a estar bajo control del Cliente y Adaptix Networks no garantiza su recuperación.

El Cliente será responsable de configurar correctamente sus clientes de correo, políticas de conservación local, respaldos de dispositivos y reglas de descarga o eliminación.

11. SMTP autenticado

El uso de SMTP para envío de correo deberá realizarse mediante autenticación SMTP, salvo configuración técnica expresamente autorizada por Adaptix Networks.

El Cliente podrá utilizar SMTP autenticado para clientes de correo, aplicaciones externas, sistemas administrativos, impresoras, escáneres, formularios web, WordPress, CMS u otros sistemas legítimos, siempre que el uso sea lícito, razonable y no constituya spam, abuso, phishing, envío masivo no autorizado o afectación de reputación.

El Cliente será responsable de proteger las credenciales SMTP utilizadas por aplicaciones, dispositivos, usuarios, scripts o sistemas externos.

Adaptix Networks podrá bloquear, limitar o suspender el uso de SMTP cuando detecte abuso, credenciales comprometidas, envío excesivo, spam, malware, phishing, listas negras, rebotes excesivos o riesgo técnico, operativo o reputacional.

12. Límites de envío



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

+52 (222) 555-2355

Salvo que el plan contratado, plataforma o configuración específica establezca límites distintos, el servicio de correo electrónico podrá estar sujeto a los siguientes límites ordinarios de envío:

- a) Hasta **100 mensajes por hora por dirección de correo electrónico**;
- b) Hasta **400 mensajes por hora por dominio**;
- c) Hasta **400 mensajes por hora por suscripción o plan**.

Estos límites tienen como finalidad proteger la estabilidad del servicio, prevenir abuso, reducir spam, evitar bloqueos reputacionales y preservar la operación de la plataforma.

Adaptix Networks podrá modificar, reducir, ampliar, aplicar o ajustar límites de envío cuando exista causa técnica, comercial, de seguridad, reputación, abuso, cambios de plataforma, requerimientos de proveedor o necesidades operativas.

El intento de evadir límites mediante múltiples cuentas, dominios, scripts, automatizaciones, rotación de remitentes o cualquier mecanismo equivalente podrá considerarse abuso del servicio.

13. Prohibición de campañas, newsletters y correo masivo

El servicio de correo electrónico de Adaptix Networks no deberá utilizarse para campañas masivas, newsletters, marketing por correo, listas comerciales, envíos publicitarios masivos, correo promocional automatizado o comunicaciones de alto volumen.

Para dichas actividades, el Cliente deberá utilizar servicios especializados diseñados para tal fin, tales como Mailchimp, Constant Contact u otros proveedores equivalentes de email marketing.

Queda prohibido utilizar buzones, SMTP, formularios web, scripts, plugins o servidores de correo alojados en Adaptix Networks para envío masivo no autorizado, campañas sin consentimiento, listas compradas, listas de terceros, spam, phishing o comunicaciones que puedan afectar la reputación de la plataforma.

El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a limitación, bloqueo de SMTP, suspensión de buzones, suspensión del dominio, suspensión del servicio o terminación conforme a la Política de Uso Aceptable.

14. Correo no solicitado y spam

El Cliente no podrá utilizar el servicio de correo electrónico para enviar, facilitar, reenviar, alojar, originar o permitir spam, phishing, fraude, malware, suplantación de identidad, campañas no consentidas, relay abierto, envío abusivo o cualquier actividad prohibida por la Política de Uso Aceptable.

El Cliente será responsable por el uso realizado desde sus cuentas, dominios, buzones, servidores, scripts, aplicaciones, dispositivos, usuarios y credenciales.

El hecho de que el envío haya sido realizado por un tercero no autorizado, usuario interno, cuenta comprometida, malware, formulario vulnerable, script infectado o contraseña filtrada no exime al Cliente de responsabilidad frente a Adaptix Networks por la afectación causada.

15. SPF, DKIM, DMARC y DNS de correo

El Cliente será responsable de mantener una configuración DNS adecuada para el correcto funcionamiento del correo electrónico.



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

+52 (222) 555-2355

Cuando el dominio utilice Plesk o una plantilla DNS administrada desde la plataforma, ciertos registros como MX, SPF, DKIM o DMARC podrán estar preconfigurados o disponibles para su activación.

No obstante, el Cliente deberá verificar que los registros DNS sean correctos, especialmente cuando el dominio utilice DNS externo, servicios de terceros, configuraciones híbridas o cambios manuales.

Adaptix Networks podrá brindar asistencia técnica razonable para configurar o revisar registros relacionados con correo, incluyendo:

- a) MX;
- b) SPF;
- c) DKIM;
- d) DMARC;
- e) Autodiscover o registros equivalentes cuando apliquen;
- f) CNAME, TXT o SRV relacionados con correo.

Una configuración incorrecta de DNS puede afectar envío, recepción, autenticación, entregabilidad, validación, antispam, reputación o funcionamiento del correo.

16. Entregabilidad

Adaptix Networks realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la operación del servicio de correo electrónico.

No obstante, Adaptix Networks no garantiza entregabilidad absoluta, recepción en bandeja de entrada, aceptación por todos los servidores externos, ausencia de filtrado, ausencia de clasificación como spam, compatibilidad con todos los sistemas antispam ni aceptación por proveedores como Gmail, Outlook, Yahoo, Microsoft 365, Google Workspace u otros terceros.

La entregabilidad puede depender de múltiples factores, incluyendo:

- a) Reputación del dominio;
- b) Reputación de la dirección IP;
- c) Contenido del mensaje;
- d) Adjuntos;
- e) Volumen y frecuencia de envío;
- f) Rebotes;
- g) Quejas de destinatarios;
- h) Configuración SPF, DKIM y DMARC;
- i) Listas negras;
- j) Historial del dominio;
- k) Configuración del destinatario;
- l) Políticas antispam de terceros;
- m) Comportamiento de usuarios;
- n) Envíos previos del Cliente.

Adaptix Networks podrá asistir en diagnósticos básicos de entregabilidad, pero no garantiza resultados frente a terceros ni remoción de listas negras cuando la causa derive del uso, dominio, contenido, reputación, servidor o acciones del Cliente.

17. Configuración en clientes de correo

Adaptix Networks podrá brindar asistencia básica para la configuración del correo electrónico en clientes como Outlook, Thunderbird, Apple Mail, dispositivos móviles u otros programas equivalentes.



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

+52 (222) 555-2355

Dicha asistencia será orientativa y estará sujeta a la Política de Soporte Técnico.

Adaptix Networks no garantiza compatibilidad con todos los clientes de correo, versiones, sistemas operativos, dispositivos, antivirus, firewalls, redes corporativas, configuraciones locales, perfiles dañados, políticas de seguridad externas o software de terceros.

La configuración, mantenimiento, respaldo y reparación de equipos, dispositivos, perfiles locales, archivos PST/OST, clientes de correo o sistemas del Cliente no se consideran incluidos salvo contratación expresa.

18. Webmail

Cuando el servicio incluya Webmail, el Cliente podrá acceder al correo mediante la interfaz disponible de la plataforma correspondiente.

La disponibilidad, funcionalidades, apariencia, capacidad, filtros, contactos, calendarios, adjuntos o características de Webmail podrán variar según la plataforma contratada.

Webmail no sustituye la responsabilidad del Cliente de administrar sus buzones, contraseñas, cuotas, respaldos propios y seguridad de acceso.

19. Seguridad de cuentas y contraseñas

El Cliente será responsable de mantener seguras sus cuentas de correo, contraseñas, dispositivos, clientes de correo, aplicaciones, scripts y usuarios.

El Cliente deberá utilizar contraseñas robustas, cambiarlas cuando exista sospecha de compromiso, evitar reutilización de contraseñas, revocar accesos innecesarios y proteger sus dispositivos contra malware.

Adaptix Networks podrá imponer cambios de contraseña, bloquear cuentas, suspender SMTP, suspender buzones o limitar servicios cuando detecte credenciales comprometidas, patrones de abuso, intentos de acceso indebido, spam, phishing, malware o riesgo para la plataforma.

20. Cuentas comprometidas y tickets de abuso

Cuando una cuenta de correo, dominio, buzón, script, formulario o servidor del Cliente se vea comprometido, genere spam, phishing, malware, rebotes excesivos, listas negras o reportes de abuso, Adaptix Networks podrá iniciar acciones de mitigación y levantar un **ticket de abuso** al Cliente desde sus canales oficiales de soporte.

El ticket de abuso podrá incluir información como:

- a) Cuenta, buzón, dominio, dirección IP, servidor o servicio afectado;
- b) Descripción de la actividad detectada;
- c) Evidencia técnica disponible, incluyendo logs, capturas, encabezados, reportes, mensajes, NDR, listas negras o información de monitoreo;
- d) Medidas preventivas aplicadas por Adaptix Networks;
- e) Acciones correctivas solicitadas al Cliente;
- f) Plazo o urgencia para atender la incidencia.

Como medida preventiva, Adaptix Networks podrá cambiar o resetear la contraseña de la cuenta afectada, bloquear temporalmente el envío SMTP, suspender el buzón, suspender el dominio de correo, aislar el servicio, bloquear scripts o formularios, o aplicar cualquier otra medida razonable para contener la incidencia.



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

+52 (222) 555-2355

Cuando la causa probable sea el compromiso de un equipo, dispositivo, cliente de correo, contraseña, aplicación, formulario, plugin, sitio web o sistema bajo control del Cliente, Adaptix Networks podrá solicitar al Cliente que revise sus equipos, cambie contraseñas, elimine malware, actualice aplicaciones, revise formularios, corrija configuraciones o adopte medidas de seguridad adicionales.

El Cliente deberá atender los tickets de abuso de forma inmediata, ya que este tipo de incidencias puede afectar la reputación de direcciones IP, dominios, servidores, redes, plataformas y servicios de Adaptix Networks, así como la operación de otros clientes.

La falta de atención, reincidencia, negativa de cooperación o riesgo para la plataforma podrá dar lugar a suspensión parcial o total del servicio, bloqueo de SMTP, suspensión del buzón, suspensión del dominio, terminación del servicio o aplicación de cargos adicionales por intervención técnica, limpieza, mitigación o recuperación reputacional.

21. Antispam, antivirus, listas negras y filtros

Adaptix Networks podrá implementar mecanismos antispam, antivirus, reputación, listas negras, DNSBL, RBL, listas de bloqueo, filtros, reglas de seguridad, límites, inspección automatizada o herramientas equivalentes para proteger la plataforma, mitigar correo no deseado, reducir malware, prevenir phishing y proteger a sus clientes.

El Cliente reconoce que los mecanismos antispam y de filtrado pueden rechazar, marcar, retrasar, poner en cuarentena o bloquear mensajes entrantes o salientes cuando existan indicadores de riesgo, reputación negativa, listas negras, adjuntos sospechosos, contenido malicioso, autenticación deficiente, errores técnicos o políticas de seguridad aplicables.

Ningún sistema antispam es perfecto. Pueden existir falsos positivos, falsos negativos, retrasos, bloqueos, cuarentenas, rechazos, marcados erróneos o entregas no deseadas.

Adaptix Networks podrá modificar reglas, filtros, listas, motores antispam, políticas de reputación o criterios de bloqueo cuando lo considere necesario para proteger la infraestructura, reputación, seguridad o estabilidad del servicio.

El Cliente acepta que el rechazo de mensajes entrantes provenientes de servidores externos con mala reputación, configuraciones deficientes, fallas de autenticación, inclusión en listas negras o comportamiento sospechoso no constituye, por sí mismo, una falla del servicio de Adaptix Networks.

22. Rebotes, NDR y mensajes rechazados

Cuando un tercero indique al Cliente que intentó enviarle un correo electrónico y éste fue rechazado, rebotado o no entregado, el Cliente deberá solicitar al remitente el mensaje de rebote completo, también conocido como **NDR o Non Delivery Report**.

El NDR normalmente contiene información técnica relevante sobre la causa del rechazo, incluyendo códigos SMTP, servidor que rechazó el mensaje, motivo de bloqueo, reputación del remitente, fallas de autenticación, listas negras, errores de DNS, problemas de SPF, DKIM, DMARC, buzón inexistente, cuota excedida, adjuntos bloqueados u otros motivos técnicos.

En muchos casos, el rechazo de un correo entrante puede deberse a que el servidor, dirección IP, dominio o proveedor del remitente se encuentra listado en blacklists, DNSBL, RBL o sistemas de reputación utilizados para mitigar spam, malware, phishing o abuso.

Adaptix Networks podrá revisar el NDR proporcionado por el Cliente y brindar orientación razonable conforme a la Política de Soporte Técnico. Sin embargo, cuando la causa del rechazo sea atribuible al servidor remitente, proveedor externo, mala reputación, listas negras, configuración incorrecta, fallas DNS o políticas del tercero, corresponderá al remitente o a su proveedor corregir la causa del rechazo.



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

+52 (222) 555-2355

La simple afirmación de que “el correo rebota”, “me dicen que no llega” o “no puedo recibir correos de cierta persona” no será suficiente para diagnosticar una incidencia. Para poder revisar adecuadamente el caso, el Cliente deberá proporcionar el NDR completo, encabezados, cuenta remitente, cuenta destinataria, fecha, hora aproximada y cualquier información técnica disponible.

23. Respallos del correo electrónico

El correo electrónico incluido en Hospedaje Web compartido se respalda como parte de los respaldos operativos de la plataforma de Hospedaje Web, los cuales se realizan, salvo pacto distinto, cada **12 horas**.

Estos respaldos tienen como finalidad principal la **recuperación ante desastres**, recuperación operativa de plataforma o eventos graves que afecten servidores compartidos.

Los respaldos operativos de plataforma no deben considerarse un servicio de archivado, retención histórica, respaldo individual, granular o recuperación ordinaria bajo demanda de correos eliminados por el Cliente.

Adaptix Networks no garantiza la recuperación de correos borrados, descargados, movidos, sobrescritos o eliminados por usuarios, clientes de correo, reglas, POP3, dispositivos, aplicaciones o acciones del Cliente.

24. Archivado, legal hold y retención histórica

Salvo contratación expresa, Adaptix Networks no proporciona servicios de archivado legal, legal hold, conservación regulatoria, retención histórica, eDiscovery, respaldo granular de buzones o preservación probatoria de correo electrónico.

El Cliente será responsable de contratar, configurar y mantener soluciones específicas cuando su actividad requiera conservación legal, fiscal, laboral, regulatoria, contable, probatoria o histórica de correos electrónicos.

25. Correos descargados o eliminados mediante POP3

Cuando el Cliente configure una cuenta mediante POP3, los mensajes pueden descargarse al equipo, dispositivo o cliente de correo del Cliente y eliminarse del servidor, dependiendo de la configuración utilizada.

Una vez que los correos sean descargados, eliminados del servidor o almacenados localmente en equipos del Cliente, dichos correos estarán bajo responsabilidad del Cliente.

Adaptix Networks no será responsable por pérdida, eliminación, corrupción, daño, inaccesibilidad o falta de respaldo de correos almacenados localmente en equipos, dispositivos, clientes de correo, archivos PST/OST, perfiles locales o aplicaciones del Cliente.

26. Migraciones de correo

Las migraciones de correo electrónico desde otros proveedores, servidores, plataformas, buzones, archivos PST/OST, IMAP, POP3, Kerio Connect, SmarterMail, Microsoft 365, Google Workspace u otros servicios no se consideran incluidas salvo que se indiquen expresamente en la cotización, promoción, plan contratado o acuerdo particular.

Adaptix Networks podrá, en algunos casos, asistir al Cliente con migraciones de correo como apoyo comercial, cortesía, soporte razonable o servicio cotizado, según la complejidad, volumen, plataforma, disponibilidad técnica, accesos proporcionados y condiciones aplicables.



Toda migración estará sujeta a riesgos técnicos, incluyendo mensajes faltantes, carpetas no sincronizadas, errores de autenticación, límites del proveedor origen, incompatibilidades, tiempos prolongados, duplicados, metadatos incompletos, pérdida de reglas, contactos, calendarios o elementos no compatibles.

Adaptix Networks no garantiza que una migración de correo pueda realizarse sin errores, interrupciones, pérdidas, duplicados o ajustes adicionales.

27. Contenido de los correos y datos personales

El Cliente será responsable del contenido de sus correos electrónicos, archivos adjuntos, comunicaciones, destinatarios, listas de contactos, bases de datos, usuarios y cualquier información enviada, recibida, almacenada o procesada mediante el servicio.

El Cliente deberá cumplir con las leyes aplicables en materia de protección de datos personales, privacidad, confidencialidad, propiedad intelectual, comunicaciones comerciales, secreto profesional, conservación documental, regulación sectorial y cualquier otra obligación aplicable a su actividad.

Cuando el Cliente utilice el servicio para tratar datos personales de terceros, será responsable de contar con bases legales, avisos, consentimientos, medidas de seguridad y controles adecuados conforme a la legislación aplicable.

Adaptix Networks actuará conforme a su **Aviso de Privacidad** y demás documentos legales aplicables.

28. Uso por empleados, usuarios y terceros

El Cliente será responsable por el uso que realicen sus empleados, colaboradores, proveedores, usuarios, clientes finales, administradores, revendedores o terceros autorizados sobre las cuentas de correo, dominios, buzones, servidores o plataformas contratadas.

El Cliente deberá capacitar, supervisar y controlar el uso del servicio por parte de sus usuarios.

El uso indebido por parte de usuarios del Cliente no exime al Cliente de responsabilidad frente a Adaptix Networks.

29. Reventa del servicio

Cuando el Cliente revenda, integre o proporcione servicios de correo electrónico a terceros utilizando servicios, infraestructura o plataformas de Adaptix Networks, será responsable frente a Adaptix Networks por:

- a) El pago del servicio;
- b) El uso realizado por sus clientes finales;
- c) El cumplimiento de estas Condiciones Específicas;
- d) El cumplimiento de la Política de Uso Aceptable;
- e) La atención de sus propios clientes finales;
- f) La legalidad del contenido y comunicaciones;
- g) La administración de cuentas y contraseñas;
- h) El cumplimiento en materia de privacidad y datos personales;
- i) El spam, abuso, listas negras, contracargos, daños o incumplimientos generados por sus clientes finales.

Adaptix Networks no tendrá relación contractual directa con el cliente final del revendedor, salvo acuerdo expreso en contrario.



30. Suspensión por abuso o riesgo

Adaptix Networks podrá suspender, limitar, bloquear, filtrar, aislar o deshabilitar total o parcialmente el servicio de correo cuando detecte:

- a) Spam;
- b) Phishing;
- c) Malware;
- d) Cuenta comprometida;
- e) Relay abierto;
- f) Envío masivo no autorizado;
- g) Rebotes excesivos;
- h) Listas negras;
- i) Abuso de SMTP;
- j) Compromiso de servidor;
- k) Suplantación de identidad;
- l) Fraude;
- m) Quejas de destinatarios;
- n) Incumplimiento de límites de envío;
- o) Incumplimiento de la Política de Uso Aceptable;
- p) Riesgo para direcciones IP, dominios, redes, reputación, infraestructura, proveedores o terceros.

La suspensión preventiva no generará responsabilidad para Adaptix Networks cuando se realice de buena fe para proteger su infraestructura, reputación, clientes, proveedores o terceros.

31. Cancelación y eliminación de información

La cancelación del servicio de correo electrónico 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 buzones, mensajes, adjuntos, configuraciones, cuentas, reglas, alias, redirecciones, respaldos, dominios de correo y cualquier información asociada al servicio.

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.

32. 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 servicios de correo electrónico ya activados, provisionados, entregados, renovados, utilizados, configurados, suspendidos por incumplimiento o puestos a disposición del Cliente.

La falta de uso del correo electrónico no dará derecho a devolución, crédito, descuento o cancelación retroactiva.

33. Relación con otros documentos



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

+52 (222) 555-2355

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 Hospedaje Web;
- i) Condiciones Específicas para Cloud Server, VPS y Servidores Virtuales;
- j) Condiciones Específicas para Certificados SSL/TLS;
- k) 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 de correo electrónico, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

34. 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 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 Correo Electrónico 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 Correo Electrónico
Rev. 20260809



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

+52 (222) 555-2355