

Condiciones Específicas para Pólizas de Asistencia Técnica

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 Pólizas de Asistencia Técnica**, en lo sucesivo las “**Condiciones Específicas**”, regulan la contratación, alcance, cobertura, atención, soporte remoto, soporte telefónico, soporte en línea, asistencia en sitio, equipo de respaldo, refacciones, escalamiento, suspensión, cancelación y terminación de las pólizas de asistencia técnica ofrecidas 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 de la póliza

Las Pólizas de Asistencia Técnica son servicios de asistencia técnica anual, prestados bajo cotización, destinados a apoyar al Cliente en la atención de incidentes, fallas, consultas técnicas, configuración, diagnóstico, escalamiento y mantenimiento correctivo de los equipos expresamente cubiertos por la póliza.

Aunque estas pólizas están orientadas principalmente a equipos FortiGate, podrán aplicarse a otros equipos, productos, appliances, dispositivos de red, seguridad o infraestructura cuando Adaptix Networks lo acepte expresamente en la cotización, orden de servicio, factura, contrato, anexo técnico o documento de cobertura correspondiente.

Estas pólizas no constituyen bolsas de horas prepagadas, soporte ilimitado para cualquier tecnología, servicio administrado general, monitoreo integral de red, outsourcing de TI, administración total de infraestructura ni sustitución del área técnica interna del Cliente.

El alcance de cada póliza dependerá del modelo del equipo, modalidad contratada, vigencia, cobertura, ubicación del sitio, condiciones comerciales y cotización aceptada.

3. Equipos cubiertos

Las Pólizas de Asistencia Técnica aplican exclusivamente a los equipos, productos o dispositivos expresamente identificados en la cotización, orden de servicio, factura, contrato, anexo técnico o documento de cobertura correspondiente.

La póliza podrá contratarse para equipos vendidos por Adaptix Networks o para equipos adquiridos por el Cliente con terceros, siempre que Adaptix Networks acepte expresamente brindar la cobertura.



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

+52 (222) 555-2355

Página 1 de 12

www.adaptixnetworks.com

La contratación de la póliza no implica que Adaptix Networks asuma responsabilidad por garantías, defectos de fabricación, licenciamiento, soporte del fabricante, daños preexistentes, configuraciones previas, uso indebido, vencimiento de licencias o condiciones del equipo anteriores a la contratación.

4. Modalidades de póliza

Adaptix Networks podrá ofrecer, entre otras, las siguientes modalidades:

- a) **Póliza de Asistencia Técnica 24x7 con Refacciones;**
- b) **Póliza de Asistencia Técnica 24x7 sin Refacciones;**
- c) Cualquier otra modalidad que se indique expresamente en cotización, orden de servicio, factura o contrato particular.

La modalidad contratada determinará si el Cliente cuenta o no con equipo temporal de respaldo, refacciones, asistencia en sitio 24x7, asistencia en sitio 8x5 u otros beneficios específicos.

5. Vigencia anual

Las Pólizas de Asistencia Técnica se contratan ordinariamente de forma anual, conforme a cotización emitida por Adaptix Networks.

La vigencia iniciará en la fecha indicada en la cotización, factura, orden de servicio, contrato particular o confirmación de activación.

Al término de la vigencia, la póliza no se renovará automáticamente salvo que así se indique expresamente o que el Cliente acepte y pague la renovación correspondiente.

El servicio, cobertura y beneficios de la póliza estarán disponibles únicamente durante el periodo de vigencia pagado.

6. Alcance general de la asistencia

La póliza podrá incluir, conforme a la modalidad contratada:

- a) Asistencia técnica telefónica;
- b) Asistencia en línea mediante portal o ticket;
- c) Asistencia técnica remota;
- d) Asistencia técnica en sitio;
- e) Diagnóstico de incidentes;
- f) Apoyo en problemas de hardware;
- g) Apoyo en problemas de software;
- h) Apoyo en problemas de configuración;
- i) Consultas técnicas;
- j) Monitoreo de funcionalidad del equipo cuando aplique;
- k) Equipo de respaldo en la modalidad con refacciones;
- l) Escalamiento con fabricante cuando corresponda;
- m) Mantenimiento correctivo conforme al alcance contratado.

La inclusión de estos conceptos no implica garantía de solución en todos los casos ni cobertura de actividades excluidas.



7. Servicio de segundo nivel

La póliza opera como un servicio de **segundo nivel de soporte**.

El primer nivel de soporte corresponde al Cliente, a través de su área interna de sistemas, departamento de TI, centro de administración de red, responsable técnico o personal autorizado.

El Cliente deberá detectar la falla, realizar una revisión inicial, documentar el incidente y escalarlo a Adaptix Networks cuando no pueda resolverlo internamente.

Adaptix Networks intervendrá como segundo nivel para analizar, diagnosticar y asistir en la solución del problema conforme al alcance de la póliza.

8. Flujo de atención

El flujo general de atención será el siguiente:

- a) **Nivel 0:** detección inicial de la falla por parte del Cliente;
- b) **Nivel 1:** atención inicial por el área de sistemas, soporte técnico o responsable interno del Cliente;
- c) **Nivel 2:** intervención de Adaptix Networks mediante ticket, análisis remoto, diagnóstico y asistencia técnica;
- d) **Nivel 3:** asistencia especializada en sitio cuando no sea posible resolver la falla mediante enlace remoto y la modalidad contratada lo contemple;
- e) **Nivel 4:** escalamiento con el fabricante del equipo cuando la falla lo requiera y exista cobertura, garantía, contrato, licenciamiento o soporte aplicable.

Adaptix Networks no estará obligada a asumir tareas del Nivel 0 o Nivel 1 que correspondan al Cliente.

9. Asistencia técnica telefónica

La asistencia técnica telefónica estará disponible para apoyar al Cliente en problemas de hardware, software, configuración y consultas técnicas relacionadas con el equipo cubierto.

La asistencia telefónica podrá utilizarse para orientar, diagnosticar, validar información, coordinar acciones, dar seguimiento a tickets o apoyar la resolución de incidentes.

El tiempo objetivo de respuesta será de hasta **4 horas**, salvo que la cotización, contrato particular o documento de cobertura establezca algo distinto.

La asistencia telefónica no sustituye la obligación del Cliente de levantar ticket, proporcionar información técnica suficiente y contar con personal autorizado disponible.

10. Asistencia en línea

La asistencia en línea se prestará a través del portal, tickets o mecanismos digitales habilitados por Adaptix Networks.

El Cliente deberá levantar el reporte correspondiente, describir la falla, indicar severidad, proporcionar datos del equipo, adjuntar evidencias y mantener comunicación mediante el ticket.

El tiempo objetivo de respuesta será de hasta **4 horas**, salvo condición distinta aplicable.



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

+52 (222) 555-2355

La asistencia en línea es el mecanismo principal para documentar solicitudes, autorizaciones, evidencias, seguimiento y cierre del caso.

11. Asistencia técnica remota

La asistencia técnica remota podrá incluir diagnóstico, revisión de configuración, análisis de logs disponibles, validación de conectividad, revisión de políticas, inspección de túneles VPN, revisión de interfaces, firmware, licencias, sesiones, reglas, rutas, objetos, NAT, políticas de seguridad y demás elementos relacionados con el equipo cubierto.

Para prestar asistencia remota, el Cliente deberá proporcionar acceso remoto funcional, seguro y oportuno.

La falta de acceso remoto, credenciales, permisos, conectividad, disponibilidad del personal del Cliente o autorización suficiente podrá retrasar o impedir la atención.

El tiempo objetivo de respuesta será de hasta **4 horas**, salvo condición distinta aplicable.

12. Requisito de acceso remoto

El Cliente deberá mantener disponible un mecanismo de acceso remoto que permita al ingeniero de soporte de Adaptix Networks interactuar con el equipo desde la asignación del caso.

Dicho acceso podrá estar sujeto a políticas de seguridad, validación de identidad, autorización del Cliente, VPN, credenciales temporales, sesiones supervisadas o cualquier medida razonable.

Adaptix Networks no será responsable por retrasos, imposibilidad de diagnóstico, falta de solución o afectaciones derivadas de la falta de acceso remoto oportuno.

13. Asistencia técnica en sitio

La asistencia técnica en sitio consistirá en mantenimiento correctivo o intervención presencial relacionada con el equipo cubierto, conforme a la modalidad contratada, severidad del ticket, ubicación del sitio, disponibilidad de personal y condiciones aplicables.

La asistencia en sitio se ofrecerá localmente en el Área Metropolitana de la Ciudad de Puebla, salvo que la cotización, contrato o póliza indique otra cobertura.

Para sitios fuera del Área Metropolitana de la Ciudad de Puebla, el tiempo de desplazamiento se asignará de forma convencional y los viáticos se calcularán conforme a la tabla, política o cotización de Adaptix Networks.

El tiempo objetivo de respuesta para asistencia en sitio será de hasta **6 horas**, más el tiempo de traslado cuando el sitio se encuentre fuera del Área Metropolitana de la Ciudad de Puebla.

14. Eventos de asistencia en sitio incluidos

La póliza podrá incluir hasta **12 eventos de asistencia técnica en sitio de 1 hora cada uno** durante la vigencia de la póliza, cuando así lo indique la modalidad contratada.



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

+52 (222) 555-2355

El uso de asistencia en sitio estará sujeto a severidad del incidente, validación previa, diagnóstico remoto, disponibilidad de personal, ubicación del sitio, horario de cobertura y condiciones de la póliza.

Los eventos no utilizados no son acumulables para periodos posteriores, no son transferibles, no son reembolsables y no pueden convertirse en crédito.

15. Asistencia en sitio adicional

Cuando el Cliente requiera asistencia técnica en sitio adicional a la incluida en la póliza, dicha asistencia podrá cobrarse de forma adicional conforme a la tarifa vigente, cotización o acuerdo aplicable.

Salvo actualización comercial, la asistencia técnica en sitio adicional podrá cobrarse a razón de **\$800.00 MXN más IVA por hora o fracción**, o conforme al precio vigente publicado, cotizado o acordado por Adaptix Networks.

El tiempo de asesoría empezará a contar desde que el personal técnico de Adaptix Networks llegue a las oficinas o sitio del Cliente y terminará al momento de su salida.

Al firmar el reporte de servicio, el Cliente acepta el tiempo invertido y la intervención realizada.

16. Cancelación de citas en sitio

Cuando exista una cita previamente agendada para asistencia en sitio, el Cliente deberá cancelar con al menos **2 horas de anticipación**.

Si el Cliente cancela la cita cuando el personal técnico de Adaptix Networks ya se encuentra en sitio, en camino, o al momento de llegar a las oficinas del Cliente, podrá generarse un cargo mínimo de una hora, más viáticos o gastos de traslado cuando correspondan.

17. Viáticos y gastos de traslado

Los servicios en sitio fuera del Área Metropolitana de la Ciudad de Puebla podrán generar viáticos, gastos de traslado, hospedaje, alimentos, transporte, casetas, estacionamiento, vuelos o cualquier gasto necesario para la atención.

Dichos gastos serán calculados conforme a la tabla de viáticos de Adaptix Networks, cotización, política vigente o acuerdo particular.

El Cliente deberá cubrir los viáticos y gastos asociados cuando correspondan, aun cuando la póliza incluya asistencia en sitio.

18. Modalidad con refacciones o equipo de respaldo

Cuando el Cliente contrate una Póliza de Asistencia Técnica 24x7 **con Refacciones**, Adaptix Networks podrá proporcionar un equipo temporal de respaldo en caso de que el equipo cubierto sufra un desperfecto y sea necesario gestionar con el fabricante la garantía, diagnóstico o reemplazo físico.

El equipo de respaldo se proporcionará de forma temporal durante el tiempo razonablemente necesario para la gestión de garantía o reemplazo, sujeto a disponibilidad, compatibilidad, inventario, ubicación del Cliente, licenciamiento, configuración, transporte y condiciones aplicables.

El equipo de respaldo no implica transferencia de propiedad al Cliente.



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

+52 (222) 555-2355

El Cliente deberá devolver el equipo de respaldo cuando Adaptix Networks lo solicite, cuando concluya la garantía, cuando se entregue el equipo reparado o reemplazado, o cuando termine la póliza.

19. Modalidad sin refacciones

Cuando el Cliente contrate una Póliza de Asistencia Técnica 24x7 **sin Refacciones**, la póliza no incluirá refacciones, equipo temporal de respaldo, reemplazos, componentes, partes, accesorios, fuentes, módulos, transceivers, licencias, garantías, equipos sustitutos ni hardware adicional.

Cualquier refacción, equipo temporal, reemplazo, componente o parte necesaria se cotizará por separado.

En esta modalidad, si el equipo debe ser enviado, reemplazado o reparado, Adaptix Networks podrá asistir en la coordinación técnica o gestión correspondiente, pero no estará obligada a proporcionar equipo de respaldo sin costo.

20. Bundle, garantía y soporte de fabricante

Cuando el equipo cubierto cuente con bundle, licencia, soporte o garantía vigente del fabricante, Adaptix Networks podrá asistir en la gestión, diagnóstico, escalamiento o trámite correspondiente conforme a la cobertura aplicable.

Si el equipo no cuenta con bundle, garantía o soporte vigente, la atención podrá limitarse a diagnóstico, asistencia remota, asistencia en sitio, configuración o recomendaciones, y cualquier refacción, reemplazo, renovación de licencias, soporte de fabricante o equipo de emergencia podrá cotizarse por separado.

La falta de bundle, licencia o soporte vigente puede impedir actualizaciones, reemplazos, garantías, soporte del fabricante, acceso a firmas, seguridad, firmware o servicios avanzados.

21. Escalamiento con fabricante

Cuando la falla no pueda resolverse por Adaptix Networks y exista cobertura, licencia, garantía, contrato o soporte aplicable, Adaptix Networks podrá establecer contacto con el fabricante del equipo para solicitar diagnóstico, apoyo, reemplazo, garantía o recomendación técnica.

El Cliente reconoce que los tiempos, criterios, aceptación, refacciones, reemplazos, RMA, garantías, diagnósticos, disponibilidad y condiciones del fabricante no dependen exclusivamente de Adaptix Networks.

Adaptix Networks no será responsable por negativas, retrasos, limitaciones, políticas, condiciones, cambios, diagnósticos o decisiones atribuibles al fabricante.

22. Monitoreo de funcionalidad del equipo

La modalidad con refacciones podrá incluir monitoreo de funcionalidad del equipo, conforme a las capacidades técnicas disponibles, acceso autorizado, conectividad, herramientas de Adaptix Networks y configuración aplicable.

El monitoreo de funcionalidad no constituye monitoreo integral de seguridad, SOC, SIEM, NOC dedicado, administración completa, revisión continua de logs, revisión de tráfico, detección garantizada de ataques, respuesta automática a incidentes ni garantía de disponibilidad absoluta.



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

+52 (222) 555-2355

El Cliente seguirá siendo responsable de revisar su operación, reportar fallas, mantener contactos autorizados y atender tickets.

23. Cobertura 24x7

La asistencia técnica telefónica, en línea y remota podrá prestarse en modalidad 24x7 conforme a la póliza contratada.

La asistencia técnica en sitio podrá ser 24x7 o 8x5 según la modalidad contratada.

En la modalidad con refacciones, la asistencia técnica en sitio podrá prestarse 24x7x365 cuando así se indique en la póliza.

En la modalidad sin refacciones, la asistencia técnica en sitio podrá estar limitada a 8x5, salvo que se pacte expresamente lo contrario.

La cobertura 24x7 no implica solución inmediata, disponibilidad ilimitada de ingenieros, disponibilidad inmediata de refacciones, eliminación de tiempos de traslado, exclusión de viáticos ni garantía de resolución dentro de un plazo determinado.

24. Tiempo de respuesta

El tiempo objetivo de respuesta para asistencia telefónica, en línea y remota será de hasta **4 horas**, salvo que la cotización, contrato particular o documento de cobertura indique otra cosa.

El tiempo objetivo de respuesta para asistencia en sitio será de hasta **6 horas**, más tiempo de traslado cuando el sitio esté fuera del Área Metropolitana de la Ciudad de Puebla, salvo condición distinta aplicable.

Los tiempos de respuesta son objetivos de atención inicial o asignación, no tiempos garantizados de resolución final.

La velocidad de respuesta para servicio en sitio, domicilio, soporte telefónico o soporte remoto estará sujeta a disponibilidad de técnicos, severidad, ubicación, accesos, información proporcionada, condiciones de traslado, seguridad del sitio y factores externos.

25. Severidad de incidentes

Adaptix Networks podrá clasificar los incidentes conforme a severidad, impacto, criticidad, disponibilidad del equipo, afectación del servicio, número de usuarios afectados, riesgo de seguridad, recurrencia y alcance contratado.

La severidad reportada por el Cliente podrá ser ajustada por Adaptix Networks cuando los elementos técnicos no correspondan al nivel reportado.

La clasificación de severidad servirá para priorizar recursos, determinar si procede asistencia remota, asistencia en sitio, escalamiento o aplicación de medidas correctivas.

26. Contactos autorizados

La póliza será atendida únicamente a través de contactos autorizados, responsables técnicos, personal de TI del Cliente o personas previamente validadas.



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

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks no estará obligada a atender solicitudes de usuarios finales, empleados no autorizados, terceros, proveedores del Cliente, personal sin validación o personas que no puedan acreditar autorización suficiente.

Las solicitudes relacionadas con accesos administrativos, cambios críticos, credenciales, eliminación de configuraciones, transferencia de control operativo o información sensible estarán sujetas a la **Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos**.

27. Tickets y documentación

Todo incidente, solicitud, cambio, intervención, seguimiento o cierre deberá documentarse mediante ticket o medio oficial habilitado por Adaptix Networks.

El ticket funcionará como registro operativo de la solicitud, evidencias, diagnóstico, acciones realizadas, autorizaciones, comunicaciones y cierre.

La póliza no implica obligación de emitir reportes ejecutivos, informes técnicos extensos, diagramas, memorias de configuración, auditorías, minutas o entregables especiales, salvo que se contraten por separado.

28. Alcance de soporte técnico

La póliza podrá cubrir problemas relacionados con:

- a) Hardware del equipo cubierto;
- b) Software o firmware del equipo;
- c) Configuración del equipo;
- d) Consultas técnicas sobre el equipo;
- e) Diagnóstico de fallas;
- f) Revisión de conectividad;
- g) Revisión de políticas de firewall;
- h) Revisión de VPN;
- i) Revisión de rutas;
- j) Revisión de interfaces;
- k) Revisión de licencias;
- l) Revisión de eventos o logs disponibles;
- m) Coordinación con fabricante;
- n) Mantenimiento correctivo.

El soporte se limita al equipo cubierto y no se extiende automáticamente a toda la red, servidores, usuarios, aplicaciones, endpoints, impresoras, switches, cableado, WiFi, sistemas, nube, PBX, correo, ERP, bases de datos o servicios externos del Cliente.

29. Exclusiones

Salvo pacto expreso por escrito, la póliza no incluye:

- a) Desarrollo de software;
- b) Desarrollo web;
- c) Diseño o creación de páginas web;
- d) Soporte a usuarios finales;
- e) Capacitación;
- f) Auditoría legal;



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

+52 (222) 555-2355

- g) Auditoría de seguridad formal;
- h) Pentest;
- i) Análisis forense avanzado;
- j) Administración de equipos personales;
- k) Soporte presencial fuera del alcance contratado;
- l) Corrección de sistemas de terceros sin soporte;
- m) Administración de servidores;
- n) Administración de Cloud Server;
- o) Administración de Cloud PBX;
- p) Administración de correo;
- q) Administración de respaldos;
- r) Administración de WordPress;
- s) Administración de ERP o sistemas contables;
- t) Cableado estructurado;
- u) Soporte de switches, routers o access points no cubiertos;
- v) Monitoreo integral de red;
- w) SOC, SIEM o respuesta administrada de ciberseguridad;
- x) Revisión continua de logs;
- y) Mantenimiento preventivo no contratado;
- z) Refacciones en modalidad sin refacciones;
- aa) Licencias, bundles o garantías de fabricante no contratadas.

30. Cambios riesgosos o fuera de alcance

Adaptix Networks podrá rechazar, pausar o condicionar cualquier solicitud que considere riesgosa, insegura, ilegal, contraria a buenas prácticas, técnicamente inviable, fuera del alcance de la póliza, no autorizada, capaz de afectar a terceros, capaz de comprometer infraestructura, o contraria a políticas de fabricante, carrier, proveedor o autoridad.

Adaptix Networks podrá solicitar confirmación adicional, respaldo de configuración, ventana de mantenimiento, autorización escrita o cotización independiente antes de ejecutar ciertos cambios.

31. Responsabilidad del Cliente

El Cliente será responsable de:

- a) Proporcionar acceso remoto funcional;
- b) Mantener personal técnico disponible;
- c) Realizar atención de primer nivel;
- d) Reportar fallas oportunamente;
- e) Mantener vigente el bundle, licenciamiento o garantía cuando aplique;
- f) Mantener energía, conectividad, enlaces, cableado, switches y red local operativos;
- g) Mantener documentación técnica razonable;
- h) Respalidar configuraciones cuando corresponda;
- i) Autorizar cambios;
- j) Validar la solución;
- k) Pagar viáticos, servicios adicionales, refacciones o cargos no incluidos;
- l) Devolver equipos de respaldo cuando aplique;
- m) Mantener contactos autorizados actualizados;
- n) Cumplir con la Política de Uso Aceptable.

32. Responsabilidad de Adaptix Networks



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

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks será responsable de prestar asistencia técnica conforme a la modalidad contratada, alcance de la póliza, vigencia, disponibilidad de personal, acceso remoto, ubicación del sitio, condiciones comerciales y documentación aplicable.

Adaptix Networks no será responsable por fallas de Internet, enlaces del Cliente, energía eléctrica, cableado, switches, equipos de terceros, configuraciones realizadas por el Cliente, cambios no autorizados, falta de licencias, falta de garantía, falta de bundle, daños físicos, mal uso, eventos eléctricos, humedad, temperatura, robo, fuerza mayor, errores de usuario, malware, ataques, fallas de fabricante o cualquier causa no imputable directamente a Adaptix Networks.

33. Refacciones, reemplazos y propiedad

Las refacciones, equipos de respaldo, componentes, reemplazos o garantías estarán sujetos a la modalidad contratada, disponibilidad, diagnóstico, políticas del fabricante, garantía aplicable, inventario, compatibilidad y autorización correspondiente.

Cuando Adaptix Networks proporcione equipo temporal de respaldo, dicho equipo seguirá siendo propiedad de Adaptix Networks o de quien legalmente corresponda.

El Cliente deberá conservarlo en buen estado, utilizarlo únicamente para la finalidad autorizada, no manipularlo indebidamente, no transferirlo a terceros y devolverlo cuando sea requerido.

El daño, pérdida, robo, mal uso, alteración o falta de devolución del equipo de respaldo podrá generar cargos al Cliente.

34. 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 pólizas activadas, vigentes, utilizadas, parcialmente utilizadas, no utilizadas, canceladas anticipadamente, suspendidas por incumplimiento o contratadas para equipos que posteriormente dejen de ser utilizados por el Cliente.

La falta de eventos, falta de uso, no utilización de visitas en sitio, no uso de equipo de respaldo, cancelación anticipada, falta de acceso remoto, falta de licenciamiento, falta de garantía o imposibilidad de atención por causas imputables al Cliente no dará derecho a devolución, crédito o compensación.

35. Suspensión

Adaptix Networks podrá suspender, limitar o negar la atención bajo póliza cuando exista falta de pago, contracargo, incumplimiento contractual, abuso del servicio, solicitudes fuera de alcance, falta de acceso remoto, falta de autorización, riesgo técnico, riesgo legal, riesgo de seguridad, falta de colaboración del Cliente, uso indebido del equipo o cualquier causa justificada.

La suspensión de la póliza no necesariamente implica suspensión de otros servicios contratados por el Cliente, salvo que exista causa para ello conforme a los documentos legales aplicables.

36. Cancelación



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

+52 (222) 555-2355

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

La cancelación de la póliza no implica cancelación automática de licencias, bundles, garantías, servicios de conectividad, Cloud Firewall, servicios cloud, contratos de fabricante u otros servicios relacionados, salvo que el Cliente lo solicite expresamente y sea técnicamente viable.

Una vez cancelada o vencida la póliza, Adaptix Networks no estará obligada a prestar asistencia bajo sus beneficios.

37. 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 datos, pérdida de configuración, fallas del fabricante, fallas de Internet, fallas eléctricas, fallas de terceros, incidentes de seguridad, indisponibilidad de refacciones, retrasos de garantía, retrasos de RMA, fallas fuera de alcance 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**.

38. 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 del servicio relacionado 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 las Pólizas de Asistencia Técnica, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

39. Modificaciones

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir estas Condiciones Específicas en cualquier momento para atender cambios legales, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, de soporte, de fabricante, de garantía, de cobertura, de viáticos, de tarifas 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.

40. Vigencia



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

+52 (222) 555-2355



Las presentes Condiciones Específicas para Pólizas de Asistencia Técnica 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 Pólizas de Asistencia Técnica
Rev. 20260809



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

Página 12 de 12

www.adaptixnetworks.com