

Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación

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

La presente **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, en lo sucesivo la “**Política**”, establece las reglas aplicables a la cancelación de servicios, cargos recurrentes, renovaciones, reembolsos, suspensión por falta de pago, suspensión por abuso, reactivación de servicios y eliminación de información relacionada con los servicios proporcionados por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo “**Adaptix Networks**”, “**Adaptix**” o “**el Proveedor**”.

Esta Política forma parte integrante de los **Términos y Condiciones Generales de Servicio** de Adaptix Networks y será aplicable a todos los servicios contratados, salvo que exista una condición específica, contrato firmado o acuerdo particular que establezca algo distinto.

2. Aceptación

La contratación, pago, activación, renovación, uso o aprovechamiento de cualquier servicio de Adaptix Networks implica la aceptación de esta Política.

El Cliente reconoce que los servicios de Adaptix Networks son principalmente servicios digitales, intangibles, electrónicos, recurrentes, tecnológicos, de infraestructura, telecomunicaciones, soporte, licenciamiento o servicios profesionales, por lo que su contratación, activación, entrega, renovación, consumo o puesta a disposición genera obligaciones de pago conforme a los términos aplicables.

3. Cancelación de servicios

La cancelación de servicios deberá solicitarse exclusivamente a través del portal de clientes de Adaptix Networks:

<https://micuenta.adaptixnetworks.com>

El procedimiento de cancelación se encuentra documentado en la base de conocimientos del portal de clientes:

[¿Cómo cancelar un servicio?](#)



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

+52 (222) 555-2355

Para que una cancelación sea válida, el Cliente deberá ingresar a su cuenta en el portal de clientes y solicitar la cancelación del servicio correspondiente siguiendo el procedimiento indicado.

No se considerarán solicitudes formales de cancelación aquellas realizadas únicamente por teléfono, mensajes informales, conversaciones verbales, redes sociales, comunicaciones no identificables o solicitudes enviadas por personas que no sean contactos autorizados de la cuenta.

Adaptix Networks podrá, a su discreción, orientar al Cliente sobre el procedimiento de cancelación, pero la responsabilidad de solicitarla correctamente desde el portal de clientes corresponde al Cliente.

4. Cancelación por ticket o medios asistidos

Cuando por razones técnicas, operativas o de acceso el Cliente no pueda realizar la cancelación desde el portal de clientes, podrá solicitar asistencia mediante ticket desde su cuenta o a través de un medio autorizado por Adaptix Networks.

En estos casos, Adaptix Networks podrá requerir validación de identidad, confirmación desde el correo registrado, autorización del contacto autorizado o cualquier información razonable para verificar que la solicitud proviene del titular de la cuenta o de una persona facultada para realizarla.

La solicitud asistida no se considerará efectiva hasta que Adaptix Networks confirme la recepción y procesamiento de la cancelación.

5. Momento efectivo de la cancelación

La cancelación surtirá efectos conforme al tipo de servicio contratado, ciclo de facturación, fecha de renovación, plazo mínimo, término forzoso, condiciones específicas, servicios de terceros, licencias, dominios, certificados, numeración telefónica, consumos pendientes y cantidades adeudadas.

Salvo que Adaptix Networks confirme expresamente una fecha distinta, la cancelación será efectiva al finalizar el periodo de servicio ya pagado o en la fecha procesada por el sistema, según corresponda al tipo de servicio y configuración comercial.

La cancelación de un servicio no libera al Cliente del pago de cantidades vencidas, cargos generados, consumos, excedentes, cargos de terceros, cargos de instalación, penalizaciones, cargos de recuperación, cargos por disputa, comisiones bancarias o cualquier cantidad devengada antes de la fecha efectiva de cancelación.

6. Cancelación antes de renovación

El Cliente será responsable de solicitar la cancelación del servicio antes de la fecha de renovación o vencimiento correspondiente.

La falta de uso del servicio no implica cancelación automática, suspensión de cobro, renuncia al cargo recurrente ni derecho a reembolso.

El hecho de no ingresar al portal, no utilizar el servicio, no revisar facturas, no recibir correos por causas imputables al Cliente, no actualizar datos de contacto o no atender avisos de renovación no extingue la obligación de pago de servicios activos o renovados.

7. Renovaciones automáticas



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

+52 (222) 555-2355

Salvo pacto en contrario, los servicios recurrentes se renovarán automáticamente por periodos iguales o sucesivos conforme al ciclo contratado: mensual, trimestral, semestral, anual o cualquier otro periodo acordado.

El Cliente reconoce que los servicios recurrentes generan cargos, facturas o avisos de pago periódicos hasta que sean cancelados conforme al procedimiento establecido por Adaptix Networks.

Cuando el Cliente mantenga un método de pago registrado, autoriza a Adaptix Networks o a sus procesadores de pago a intentar el cobro de los cargos recurrentes, renovaciones, saldos pendientes, consumos o servicios contratados conforme a las condiciones aplicables.

8. Servicios con prorrateso

Cuando el importe de un servicio dependa de prorratesos, fecha de activación, ciclo de facturación, impuestos, consumos, cargos vigentes, moneda, descuentos o condiciones comerciales variables, el Cliente reconoce que el monto definitivo será el reflejado en el aviso de pago, factura, orden o resumen de compra emitido por Adaptix Networks.

El pago del aviso, factura u orden correspondiente constituirá aceptación del importe calculado por el sistema, incluyendo prorratesos, impuestos, cargos vigentes o ajustes aplicables.

9. Política general de no reembolso

Adaptix Networks mantiene una política general de **no reembolsos**.

Salvo disposición legal irrenunciable en contrario o autorización expresa y excepcional de Adaptix Networks, no procederán reembolsos por servicios contratados, activados, aprovisionados, entregados, renovados, instalados, configurados, consumidos, utilizados o puestos a disposición del Cliente.

Esta política aplica, entre otros, a:

- a) Servicios digitales o intangibles;
- b) Servicios cloud, Hospedaje Web, correo, servidores, firewalls, VPN, backup, NAS o almacenamiento;
- c) Servicios de voz, Cloud PBX, Troncal SIP, numeración telefónica, DID, portabilidad o consumos telefónicos;
- d) Dominios, renovaciones de dominio, transferencias, DNS o servicios relacionados;
- e) Certificados SSL/TLS;
- f) Licencias de software y servicios de terceros;
- g) Servicios administrados, soporte técnico, consultoría, migraciones, configuraciones o servicios profesionales;
- h) Servicios recurrentes renovados sin solicitud de cancelación previa;
- i) Servicios suspendidos o terminados por incumplimiento del Cliente;
- j) Servicios afectados por mal uso, falta de actualización, errores de configuración, credenciales comprometidas, malware, redes externas, software del Cliente o causas no imputables a Adaptix Networks.

10. No reembolso por falta de uso

La falta de uso total o parcial del servicio no dará derecho a reembolso, crédito, descuento, compensación o cancelación retroactiva.

El Cliente reconoce que Adaptix Networks pone a disposición recursos, capacidad, licencias, infraestructura, numeración telefónica, almacenamiento, soporte, paneles, servicios o accesos conforme al servicio contratado, con independencia de que el Cliente decida utilizarlos o no.



11. No reembolso por cancelación anticipada

La cancelación anticipada de un servicio no dará derecho a reembolso proporcional del periodo pagado, salvo que exista acuerdo expreso por escrito o disposición legal irrenunciable aplicable.

En servicios mensuales, trimestrales, semestrales, anuales o de cualquier otro ciclo, el Cliente podrá solicitar la cancelación para evitar renovaciones futuras, pero no tendrá derecho a devolución por el periodo en curso ya facturado, pagado, activado o puesto a disposición.

12. No reembolso por servicios de terceros

No procederán reembolsos por servicios que dependan de terceros una vez solicitados, activados, emitidos, registrados, renovados, asignados, consumidos o puestos a disposición.

Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa:

- a) Dominios;
- b) Certificados SSL/TLS;
- c) Licencias de software;
- d) Servicios de fabricantes;
- e) Servicios de registradores;
- f) Servicios de autoridades certificadoras;
- g) Servicios de carriers u operadores de telecomunicaciones;
- h) Numeración telefónica, DID o portabilidad;
- i) Servicios cloud, plataformas, herramientas o productos de terceros.

El Cliente reconoce que dichos servicios pueden estar sujetos a políticas de no reembolso impuestas por proveedores externos, fabricantes, registradores, autoridades certificadoras, carriers, operadores o terceros.

13. Excepciones limitadas

Sin perjuicio de la política general de no reembolso, Adaptix Networks podrá revisar de forma excepcional solicitudes relacionadas con:

- a) Cobros duplicados comprobables;
- b) Errores administrativos directamente imputables a Adaptix Networks;
- c) Servicios cobrados pero no activados por causa directamente imputable a Adaptix Networks;
- d) Casos en que una disposición legal irrenunciable obligue a una devolución;
- e) Casos en que Adaptix Networks, a su sola discreción, autorice un saldo a favor, nota de crédito o ajuste comercial.

La autorización excepcional de un ajuste, saldo a favor, nota de crédito o devolución en un caso particular no constituirá precedente, obligación futura, modificación de esta Política ni renuncia de derechos de Adaptix Networks.

14. Forma de aplicar ajustes excepcionales

Cuando Adaptix Networks autorice excepcionalmente un ajuste, éste podrá aplicarse, a discreción de Adaptix Networks, mediante:

- a) Saldo a favor en la cuenta del Cliente;
- b) Nota de crédito;
- c) Ajuste administrativo;



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

+52 (222) 555-2355

- d) Compensación contra servicios futuros;
- e) Devolución mediante el mismo método de pago, cuando sea técnicamente posible y procedente.

Adaptix Networks podrá descontar del importe autorizado comisiones bancarias, comisiones de procesadores de pago, cargos por contracargo, costos administrativos, impuestos, diferencias cambiarias o cualquier costo no recuperable asociado a la operación.

15. Suspensión por falta de pago

Adaptix Networks podrá suspender total o parcialmente los servicios cuando el Cliente no realice el pago correspondiente en la fecha de vencimiento.

La suspensión podrá afectar, entre otros:

- a) Servidores virtuales;
- b) Hospedaje Web;
- c) Correo electrónico;
- d) DNS;
- e) Dominios;
- f) Certificados;
- g) Cloud PBX;
- h) Troncal SIP;
- i) Numeración telefónica;
- j) Almacenamiento;
- k) Backups;
- l) Firewalls;
- m) VPN;
- n) Direcciones IP;
- o) Servicios administrados;
- p) Soporte técnico;
- q) Licencias;
- r) Paneles de control o acceso al servicio.

La suspensión por falta de pago no extingue la obligación del Cliente de pagar cantidades vencidas, renovaciones generadas, consumos, cargos de reactivación, intereses, comisiones, penalizaciones, cargos de terceros o cualquier otra cantidad adeudada.

16. Efectos de la suspensión

Durante la suspensión, el servicio podrá quedar total o parcialmente inaccesible, limitado, bloqueado, detenido o deshabilitado.

Adaptix Networks no será responsable por afectaciones, pérdida de ingresos, pérdida de información, interrupciones operativas, pérdida de reputación, daños, perjuicios, penalizaciones, reclamaciones de terceros o cualquier consecuencia derivada de la suspensión legítima de servicios por falta de pago, incumplimiento, abuso, disputa de pago o causa imputable al Cliente.

La suspensión no implica cancelación automática del servicio ni condonación de cargos.

17. Suspensión preventiva por abuso, fraude o riesgo



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

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks podrá suspender, limitar, bloquear, filtrar, aislar o restringir inmediata y preventivamente cualquier servicio cuando detecte o tenga indicios razonables de:

- a) Spam, phishing, malware, ransomware, virus o software dañino;
- b) Ataques, DDoS, escaneo no autorizado, intrusión o abuso de red;
- c) Fraude, suplantación, actividad ilícita o engañosa;
- d) Tráfico telefónico anómalo, fraude VoIP, llamadas no autorizadas o destinos de alto riesgo;
- e) Compromiso de credenciales, cuentas, servidores, extensiones, troncales, sitios web o aplicaciones;
- f) Afectación a direcciones IP, dominios, ASN, reputación de correo, reputación telefónica o infraestructura;
- g) Reportes de abuso, listas negras, requerimientos de proveedores, carriers, registradores, centros de datos o autoridades;
- h) Uso excesivo, anómalo, abusivo o incompatible con el plan contratado;
- i) Contracargos, disputas de pago, riesgo financiero o sospecha de fraude;
- j) Cualquier situación que pueda afectar la seguridad, estabilidad, disponibilidad, reputación u operación de Adaptix Networks, sus clientes, proveedores o terceros.

La suspensión preventiva podrá realizarse sin previo aviso cuando la urgencia, riesgo, seguridad, estabilidad, requerimiento de autoridad o protección de terceros así lo justifique.

18. Suspensión por contracargo o disputa de pago

En caso de contracargo, disputa bancaria, reclamación ante procesador de pago, desconocimiento de cargo, reverso de pago o sospecha de fraude financiero, Adaptix Networks podrá suspender de inmediato los servicios relacionados con dicho pago y cualquier otro servicio asociado a la cuenta del Cliente.

El Cliente será responsable de cubrir:

- a) El importe disputado;
- b) Comisiones por contracargo;
- c) Comisiones del procesador de pago;
- d) Costos administrativos;
- e) Costos de cobranza;
- f) Cargos de reactivación;
- g) Cualquier daño, costo, cargo o penalización generado a Adaptix Networks.

La presentación de una disputa o contracargo no libera al Cliente de su obligación de pago cuando el servicio haya sido contratado, activado, entregado, renovado, utilizado o puesto a su disposición.

19. Reactivación de servicios suspendidos

Los servicios suspendidos podrán ser reactivados cuando el Cliente regularice los pagos vencidos, cargos de reactivación, consumos, comisiones, penalizaciones, contracargos, costos de terceros y cualquier otra cantidad adeudada.

La reactivación estará sujeta a:

- a) Disponibilidad técnica;
- b) Conservación de datos;
- c) Integridad de la plataforma;
- d) Disponibilidad de recursos;
- e) Políticas de terceros;
- f) Vigencia de dominios, certificados, licencias, numeración telefónica o direcciones IP;
- g) Corrección de causas de abuso, fraude, riesgo o incumplimiento;
- h) Validación administrativa, técnica o de seguridad por parte de Adaptix Networks.



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

+52 (222) 555-2355

Adaptix Networks no garantiza que un servicio suspendido pueda ser reactivado en las mismas condiciones, con la misma información, configuración, numeración telefónica, dirección IP, dominio, certificado, licencia, recurso o disponibilidad previamente asignada.

20. Cargos de reactivación y recuperación

Adaptix Networks podrá cobrar cargos de reactivación, reconexión, recuperación, restauración, reinstalación, limpieza, revisión técnica, gestión administrativa o intervención profesional cuando un servicio haya sido suspendido, cancelado, comprometido, eliminado, vencido o afectado por causas imputables al Cliente.

Dichos cargos podrán depender del tipo de servicio, complejidad técnica, tiempo requerido, intervención de terceros, urgencia, estado de la información, antigüedad de la suspensión, disponibilidad de respaldos o recursos necesarios.

21. Eliminación de información por falta de pago, cancelación o terminación

Cuando un servicio sea cancelado, vencido, rescindido, suspendido por falta de pago, suspendido por abuso o terminado por cualquier causa, Adaptix Networks podrá eliminar de forma definitiva los datos, archivos, configuraciones, cuentas, correos electrónicos, bases de datos, máquinas virtuales, snapshots, respaldos, registros, numeración telefónica, accesos o cualquier información asociada al servicio.

Salvo que una condición específica establezca un plazo distinto, Adaptix Networks podrá eliminar la información del Cliente 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. En caso de que exista posibilidad técnica de recuperación, ésta podrá estar sujeta a costos adicionales y no se garantiza su éxito.

22. Respaldos y recuperación

La suspensión, cancelación o terminación de un servicio puede afectar la disponibilidad de respaldos, snapshots, copias, configuraciones, restauraciones o datos relacionados.

Salvo contratación expresa de un servicio de respaldo, recuperación o continuidad de negocio, Adaptix Networks no tendrá obligación de conservar, restaurar, validar o recuperar información del Cliente.

Cualquier respaldo operativo, snapshot, réplica o copia generada por Adaptix Networks sin contratación expresa podrá tener carácter auxiliar, interno, operativo o de cortesía y no constituirá garantía de recuperación.

El Cliente será responsable de mantener copias actualizadas, externas y verificadas de su información crítica.

23. Dominios, certificados, licencias y servicios de terceros

La suspensión, cancelación, vencimiento o falta de pago de servicios relacionados con dominios, certificados SSL/TLS, licencias, numeración telefónica, servicios de voz, plataformas de terceros o servicios externos puede generar pérdida, expiración, eliminación, bloqueo, suspensión, penalización, cargos adicionales o imposibilidad de recuperación.

Adaptix Networks no será responsable por la pérdida de dominios, certificados, licencias, numeración telefónica, configuraciones, direcciones IP, servicios de terceros o recursos externos cuando dicha pérdida derive de falta de pago, cancelación, vencimiento, datos incorrectos del Cliente, falta de atención a avisos, políticas de terceros o causas no imputables directamente a Adaptix Networks.



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

+52 (222) 555-2355

Página 7 de 10

www.adaptixnetworks.com

24. Servicios con plazo mínimo o término forzoso

Cuando un servicio tenga plazo mínimo, término forzoso, compromiso contractual, financiamiento, descuento condicionado, promoción, instalación bonificada, licenciamiento comprometido o acuerdo especial, la cancelación anticipada podrá generar penalizaciones, cargos pendientes, pérdida de descuentos, cobro de instalación, cobro de meses restantes o cualquier consecuencia establecida en la cotización, contrato, anexo o condición específica aplicable.

La cancelación anticipada no liberará al Cliente de las obligaciones económicas ya devengadas o comprometidas.

25. Servicios profesionales, instalaciones y configuraciones

No procederán reembolsos por servicios profesionales, instalaciones, configuraciones, migraciones, consultorías, desarrollos, soporte, auditorías, intervenciones técnicas, limpieza de malware, recuperación de información, administración, implementación o cualquier servicio ejecutado total o parcialmente.

Cuando el Cliente cancele un proyecto o servicio profesional antes de su conclusión, deberá cubrir las actividades realizadas, horas invertidas, costos incurridos, compromisos con terceros, viáticos, licencias, materiales, penalizaciones o cualquier otro concepto devengado hasta la fecha efectiva de cancelación.

26. Cancelación por Adaptix Networks

Adaptix Networks podrá cancelar o terminar total o parcialmente los servicios, sin responsabilidad y sin obligación de reembolso, cuando el Cliente:

- a) Incumpla los Términos y Condiciones Generales de Servicio;
- b) Incumpla la Política de Uso Aceptable;
- c) Incumpla esta Política;
- d) Mantenga adeudos vencidos;
- e) Presente contracargos o disputas de pago improcedentes;
- f) Proporcione información falsa, incompleta o inconsistente;
- g) Realice actividades ilícitas, abusivas, fraudulentas o de alto riesgo;
- h) Afecte la infraestructura, reputación, operación, clientes o proveedores de Adaptix Networks;
- i) No atienda solicitudes de corrección o validación;
- j) Genere riesgos legales, regulatorios, técnicos, reputacionales o económicos para Adaptix Networks.

La cancelación por incumplimiento no liberará al Cliente de pagar cantidades vencidas, consumos, cargos excedentes, penalizaciones, costos de terceros, cargos de recuperación, cargos de reactivación, comisiones por disputa o cualquier cantidad devengada.

27. Solicitudes retroactivas

No se aceptarán cancelaciones retroactivas.

El Cliente no podrá solicitar la eliminación retroactiva de cargos alegando falta de uso, desconocimiento del ciclo de facturación, falta de acceso al portal, cambio de personal, falta de revisión de correos, errores internos, baja de empleados, falta de actualización de contactos o ausencia de solicitud oportuna de cancelación.

La cancelación surtirá efectos únicamente conforme al procedimiento establecido y a partir de la fecha procesada o confirmada por Adaptix Networks.



28. Responsabilidad del Cliente sobre contactos y accesos

El Cliente será responsable de mantener actualizados sus contactos administrativos, técnicos, de facturación, correos electrónicos, teléfonos, usuarios del portal, métodos de pago y personas autorizadas.

Las solicitudes realizadas desde el portal de clientes, correo registrado, ticket, contacto autorizado o medio previamente utilizado por el Cliente se presumirán válidas, salvo prueba en contrario.

Adaptix Networks no será responsable por renovaciones, cargos, falta de cancelación, suspensión, eliminación de datos o afectaciones derivadas de que el Cliente no actualice sus contactos, accesos, correos, usuarios autorizados o métodos de pago.

29. Comunicaciones y avisos

Adaptix Networks podrá enviar avisos de pago, facturas, recordatorios, notificaciones de suspensión, confirmaciones de cancelación, avisos de renovación, alertas de abuso o comunicaciones relacionadas con esta Política mediante correo electrónico, portal de clientes, ticket, sistema de facturación, sitio web o cualquier medio autorizado.

El Cliente reconoce que las notificaciones enviadas al correo registrado, portal de clientes o contacto autorizado se considerarán válidas, salvo prueba en contrario.

La falta de recepción de un aviso por causas no imputables a Adaptix Networks no exime al Cliente de sus obligaciones de pago, cancelación o cumplimiento.

30. Relación con otros documentos

Esta Política complementa los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, la **Política de Uso Aceptable**, la **Política de Soporte Técnico**, la **Política de Respaldos, Retención y Recuperación de Información**, la **Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos**, el **Aviso de Privacidad** y las condiciones específicas del servicio contratado.

En caso de contradicción entre esta Política y una condición específica del servicio, prevalecerá la condición específica únicamente respecto del servicio correspondiente, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

31. Modificaciones

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir esta Política en cualquier momento para atender cambios legales, regulatorios, fiscales, operativos, comerciales, técnicos, de seguridad, de proveedores, de procesadores de pago 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 de los servicios después de la publicación de modificaciones implicará la aceptación de la Política actualizada.



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

+52 (222) 555-2355

32. Vigencia

La presente Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación entrará en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerá vigente hasta que sea modificada, sustituida o actualizada por Adaptix Networks.

Adaptix Networks, S.A. de C.V.
Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación
Rev. 20260809



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

+52 (222) 555-2355