

Términos y Condiciones Generales de Servicio

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. Identificación del proveedor

Los presentes **Términos y Condiciones Generales de Servicio** regulan la contratación, prestación, uso, renovación, suspensión, cancelación, reactivación y terminación de los servicios proporcionados por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo “**Adaptix Networks**”, “**Adaptix**” o “**el Proveedor**”.

Adaptix Networks es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, dedicada a la prestación de servicios de tecnologías de información, infraestructura cloud, telecomunicaciones, hospedaje, conectividad, seguridad, soporte técnico, servicios administrados, licenciamiento y servicios profesionales relacionados.

Para efectos de atención administrativa, comercial, técnica o legal, el Cliente podrá utilizar los canales oficiales publicados en el sitio web de Adaptix Networks o en el portal de clientes.

2. Aceptación de los términos

La contratación, pago, renovación, activación, uso, acceso o aprovechamiento de cualquiera de los servicios ofrecidos por Adaptix Networks implica la aceptación expresa de los presentes **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, así como de las políticas, anexos y condiciones específicas aplicables al servicio contratado.

La aceptación podrá realizarse por medios físicos, electrónicos o digitales, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- a) La firma de una cotización, contrato, orden de servicio o propuesta comercial;
- b) La aceptación electrónica mediante casilla de verificación en el sitio web o portal de clientes;
- c) El pago de una factura, aviso de pago, recibo o cargo recurrente;
- d) La solicitud de activación del servicio por correo electrónico, ticket, portal de clientes o cualquier canal autorizado;
- e) La autorización para que Adaptix Networks genere una orden por cuenta del Cliente;
- f) El uso efectivo del servicio contratado.

El Cliente reconoce que la aceptación electrónica de estos términos tendrá plena validez entre las partes, conforme a la legislación mexicana aplicable al comercio electrónico, mensajes de datos, contratación mercantil y medios electrónicos.



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

+52 (222) 555-2355

Página 1 de 14

www.adaptixnetworks.com

3. Documentos integrantes

Forman parte integrante de la relación contractual entre Adaptix Networks y el Cliente los siguientes documentos, en la medida en que resulten aplicables:

- a) Los presentes Términos y Condiciones Generales de Servicio;
- b) El Aviso de Privacidad de Adaptix Networks;
- c) La Política de Uso Aceptable;
- d) La Política de Soporte Técnico;
- e) La Política de Respaldos, Retención y Recuperación de Información;
- f) La Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación;
- g) Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos;
- h) Las Condiciones Específicas del servicio contratado;
- i) La cotización, orden de servicio, propuesta comercial, factura, aviso de pago o anexo técnico correspondiente;
- j) Cualquier otro documento aceptado por las partes por medios físicos o electrónicos.

En caso de contradicción entre los presentes términos generales y una condición específica del servicio, prevalecerá la condición específica únicamente respecto del servicio al que corresponda, salvo que dicha interpretación resulte contraria a disposiciones legales irrenunciabiles.

4. Definiciones

Para efectos de estos términos, se entenderá por:

Cliente: Persona física o moral que contrata, paga, utiliza o se beneficia de los servicios de Adaptix Networks.

Usuario Final: Persona que accede o utiliza directa o indirectamente los servicios contratados por el Cliente.

Servicios: Cualquier producto, servicio, solución, recurso, plataforma, licencia, infraestructura, cuenta, acceso, soporte, asesoría o prestación ofrecida por Adaptix Networks.

Portal de Clientes: Plataforma electrónica mediante la cual el Cliente puede contratar servicios, consultar facturas, realizar pagos, abrir tickets, solicitar soporte, administrar servicios o consultar información de su cuenta.

Ticket: Solicitud de soporte, cambio, aclaración, incidencia o requerimiento presentada por el Cliente a través de los canales autorizados por Adaptix Networks.

Contacto Autorizado: Persona designada por el Cliente para solicitar servicios, cambios, soporte, cancelaciones, información técnica, información administrativa o cualquier gestión relacionada con la cuenta.

Servicio Administrado: Servicio en el cual Adaptix Networks asume expresamente ciertas tareas de administración, operación, monitoreo, soporte o mantenimiento, conforme al alcance contratado.

Servicio No Administrado: Servicio en el cual Adaptix Networks proporciona infraestructura, plataforma, acceso, recurso o servicio base, pero la administración interna, configuración, seguridad, operación y contenido quedan a cargo del Cliente.

Datos del Cliente: Información, archivos, bases de datos, configuraciones, correos electrónicos, respaldos, registros, contenidos, comunicaciones, credenciales, software o cualquier otro dato alojado, procesado, transmitido o almacenado por el Cliente mediante los servicios.

Servicios de Terceros: Productos, licencias, plataformas, certificados, dominios, software, hardware, conectividad, herramientas o servicios proporcionados por fabricantes, registradores, autoridades certificadoras, carriers, proveedores de software, operadores o terceros ajenos a Adaptix Networks.



5. Naturaleza de la relación contractual

La relación entre Adaptix Networks y el Cliente será de naturaleza mercantil cuando los servicios sean contratados para fines empresariales, profesionales, comerciales, institucionales, de infraestructura tecnológica, telecomunicaciones, operación de sistemas, continuidad de negocio, reventa, integración, soporte o explotación comercial.

Cuando el Cliente tenga el carácter de consumidor conforme a la legislación aplicable, se respetarán los derechos irrenunciables que correspondan conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables.

Nada en los presentes términos deberá interpretarse como renuncia a derechos que legalmente sean irrenunciables, ni como exclusión de responsabilidades que por ley no puedan limitarse.

6. Objeto de los servicios

Adaptix Networks podrá prestar, entre otros, los siguientes servicios:

- a) Cloud Server, VPS, servidores virtuales e infraestructura cloud;
- b) Cloud Firewall, VPN, seguridad perimetral y conectividad segura;
- c) Cloud Backup, almacenamiento, repositorios y soluciones de recuperación;
- d) Cloud NAS y servicios de almacenamiento administrado;
- e) Hospedaje Web, correo electrónico, DNS y servicios relacionados;
- f) Registro, renovación, transferencia y administración de dominios;
- g) Certificados SSL/TLS y servicios de validación digital;
- h) Cloud PBX, Troncal SIP, numeración telefónica y servicios de voz;
- i) Servicios administrados de infraestructura, seguridad, servidores, redes y aplicaciones;
- j) Licenciamiento de software y servicios de terceros;
- k) Servicios profesionales, consultoría, implementación, migración, soporte técnico y proyectos especiales.

El alcance, características, recursos, limitaciones, precio, vigencia y condiciones particulares de cada servicio serán los establecidos en la cotización, orden de servicio, factura, anexo técnico, descripción comercial o condiciones específicas aplicables.

7. Servicios administrados y no administrados

Salvo que la cotización, contrato, orden de servicio o anexo técnico indique expresamente lo contrario, los servicios de infraestructura, servidores virtuales, Hospedaje Web, almacenamiento, conectividad, firewall, PBX, software o plataformas proporcionados por Adaptix Networks se considerarán **servicios no administrados** o de administración limitada.

En los servicios no administrados, Adaptix Networks será responsable de proporcionar el recurso contratado conforme al alcance pactado, pero el Cliente será responsable de la configuración, operación, seguridad, actualización, administración interna, contenidos, usuarios, contraseñas, aplicaciones, licencias, reglas, políticas y uso del servicio.

En los servicios administrados, Adaptix Networks asumirá únicamente las responsabilidades expresamente contratadas. Cualquier actividad no descrita en la cotización, anexo técnico, contrato, póliza o condición específica se considerará fuera de alcance y podrá generar costos adicionales.

8. Contratación y activación

La contratación de servicios podrá realizarse mediante cotización, orden de compra, portal de clientes, sitio web, correo electrónico, ticket, contrato, propuesta comercial o cualquier otro medio autorizado por Adaptix Networks.



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

+52 (222) 555-2355

La activación de los servicios estará sujeta a:

- a) Disponibilidad técnica y comercial;
- b) Validación del pago correspondiente, cuando aplique;
- c) Verificación de datos del Cliente;
- d) Cumplimiento de requisitos técnicos, documentales o administrativos;
- e) Políticas de aceptación de Adaptix Networks y, en su caso, de terceros proveedores.

Adaptix Networks podrá rechazar, suspender o condicionar la activación de servicios cuando detecte información falsa, incompleta o inconsistente, riesgo de fraude, uso indebido, historial de incumplimiento, actividades prohibidas, bloqueo por listas de sanciones, riesgo operativo o cualquier causa razonable que pueda afectar su infraestructura, reputación, clientes, proveedores o cumplimiento legal.

9. Órdenes generadas por Adaptix Networks a solicitud del Cliente

Cuando el Cliente solicite a Adaptix Networks la generación de una orden, alta, renovación, modificación, ampliación, activación o contratación de servicios por cuenta del Cliente, dicha solicitud podrá realizarse mediante ticket, correo electrónico, portal de clientes, cotización aceptada, mensaje escrito, orden de compra, confirmación de un contacto autorizado o cualquier otro medio razonable de comunicación utilizado entre las partes.

En estos casos, la orden podrá ser creada por personal de Adaptix Networks en el portal de clientes o sistema interno correspondiente, con base en la instrucción recibida del Cliente o de un contacto autorizado.

Cuando el importe final dependa de prorrateos, 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 antes del pago o activación correspondiente.

La confirmación escrita del Cliente, el pago de la factura o aviso de pago correspondiente, la aceptación de la cotización, el uso del servicio, la recepción de credenciales, la ausencia de objeción razonable después de la activación o cualquier conducta que razonablemente implique aceptación del servicio, constituirá evidencia de autorización, contratación y aceptación de las condiciones aplicables.

El Cliente reconoce que dichas órdenes estarán sujetas a los presentes Términos y Condiciones Generales de Servicio, políticas, anexos y condiciones específicas aplicables al servicio contratado, publicados por Adaptix Networks.

10. Entrega del servicio

Salvo disposición específica en contrario, los servicios digitales, electrónicos, cloud, Hospedaje Web, telecomunicaciones, software, licencias o infraestructura tecnológica se considerarán entregados cuando Adaptix Networks haya realizado una o más de las siguientes acciones:

- a) Aprovisionar el recurso contratado;
- b) Activar la cuenta, servicio, licencia, servidor, extensión, dominio, certificado, panel, acceso o plataforma;
- c) Enviar al Cliente la confirmación de activación;
- d) Enviar credenciales, parámetros técnicos, dirección IP, hostname, datos de acceso o instrucciones de uso;
- e) Poner el servicio a disposición del Cliente en el portal, panel, consola, sistema, red o plataforma correspondiente.

El Cliente reconoce que los servicios de Adaptix Networks son principalmente servicios digitales, intangibles, electrónicos, tecnológicos, de infraestructura, telecomunicaciones o soporte, por lo que la entrega podrá acreditarse mediante registros técnicos, logs, correos electrónicos, tickets, órdenes de servicio, facturas, historial de portal, uso de recursos o cualquier evidencia digital razonable.



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

+52 (222) 555-2355

11. Pagos, precios e impuestos

El Cliente deberá pagar los servicios conforme a los precios, periodicidad, moneda, impuestos, fechas de vencimiento y condiciones establecidas en la cotización, factura, aviso de pago, orden de servicio o portal de clientes.

Salvo indicación expresa en contrario, los precios publicados o cotizados no incluirán impuestos, derechos, comisiones bancarias, cargos de procesamiento, gastos de instalación, costos de reactivación, cargos por recuperación, penalizaciones, consumos excedentes, cargos de terceros ni servicios adicionales.

Los pagos deberán realizarse por los medios autorizados por Adaptix Networks. El Cliente será responsable de cubrir cualquier comisión, cargo bancario, contracargo, comisión por disputa, diferencia cambiaria, impuesto, retención o costo asociado al método de pago utilizado, cuando corresponda.

Adaptix Networks podrá modificar precios, tarifas, planes o condiciones comerciales mediante aviso al Cliente, publicación en el sitio web, actualización en el portal de clientes o comunicación por medios electrónicos. En servicios recurrentes, la modificación podrá aplicar a partir del siguiente periodo de renovación, salvo que la ley o el contrato específico dispongan otra cosa.

12. Facturación

Adaptix Networks emitirá los comprobantes fiscales correspondientes conforme a la legislación fiscal mexicana aplicable, siempre que el Cliente proporcione datos fiscales correctos, completos y actualizados dentro del plazo requerido.

El Cliente será responsable de proporcionar oportunamente su RFC, razón social, régimen fiscal, código postal fiscal, uso de CFDI, correo electrónico y demás datos requeridos para la emisión del comprobante fiscal.

Adaptix Networks no será responsable por errores en facturación derivados de datos incorrectos, incompletos, extemporáneos o no actualizados por el Cliente.

13. Renovaciones y cargos recurrentes

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 pactado.

El Cliente autoriza a Adaptix Networks a generar los avisos de pago, facturas, cargos recurrentes o solicitudes de cobro correspondientes a cada renovación, conforme al método de pago registrado, instrucciones de pago o condiciones comerciales aplicables.

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio conforme al procedimiento establecido por Adaptix Networks. La falta de uso del servicio no implica cancelación, suspensión de cobro ni renuncia a las cantidades devengadas.

El Cliente será responsable de cancelar oportunamente cualquier servicio que no desee renovar, antes de la fecha de renovación o vencimiento correspondiente.

14. Cancelaciones

El Cliente podrá solicitar la cancelación de servicios mediante el portal de clientes, ticket o canal autorizado por Adaptix Networks.



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

+52 (222) 555-2355

La cancelación surtirá efectos conforme al tipo de servicio contratado, ciclo de facturación, plazo mínimo, término forzoso, condiciones promocionales, licencias, servicios de terceros, costos de instalación, condiciones específicas y cantidades pendientes de pago.

Salvo que una condición específica indique lo contrario, la cancelación no dará derecho al reembolso de cantidades ya pagadas por servicios activados, aprovisionados, entregados, consumidos, instalados, configurados, renovados o puestos a disposición del Cliente.

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

15. Reembolsos

Los reembolsos, cuando procedan, estarán sujetos a las políticas comerciales de Adaptix Networks, al tipo de servicio contratado y a las condiciones específicas aplicables.

No procederán reembolsos, salvo pacto expreso en contrario, respecto de:

- a) Servicios ya activados, aprovisionados, entregados o utilizados;
- b) Servicios recurrentes renovados sin solicitud de cancelación previa;
- c) Costos de instalación, configuración, migración, soporte, consultoría o servicios profesionales ya ejecutados;
- d) Licencias, certificados, dominios, servicios de terceros o productos no reembolsables por el proveedor correspondiente;
- e) Servicios suspendidos o terminados por incumplimiento del Cliente;
- f) Servicios afectados por mal uso, configuración incorrecta, credenciales comprometidas, software del Cliente, redes externas o causas no imputables a Adaptix Networks.

Cualquier reembolso autorizado podrá aplicarse como saldo a favor, nota de crédito o devolución mediante el mismo método de pago, a discreción de Adaptix Networks y conforme a la normativa aplicable.

16. 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, acceso a servidores, sitios web, correo, dominios, DNS, PBX, troncales SIP, almacenamiento, respaldos, soporte, licencias, paneles, firewalls, VPN, direcciones IP, servicios administrados o cualquier otro servicio contratado.

La suspensión por falta de pago no extingue la obligación del Cliente de pagar las cantidades vencidas, renovaciones generadas, consumos, cargos de reactivación, intereses, comisiones, penalizaciones o costos adicionales.

Adaptix Networks no será responsable por afectaciones, pérdida de ingresos, pérdida de información, interrupciones operativas, daños, perjuicios o consecuencias derivadas de la suspensión legítima de servicios por falta de pago.

17. Reactivación

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



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

+52 (222) 555-2355

La reactivación estará sujeta a disponibilidad técnica, conservación de datos, integridad de la plataforma, políticas de terceros, vencimiento de dominios, licencias, certificados, numeración telefónica, direcciones IP o cualquier otro elemento necesario para el servicio.

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 o recurso previamente asignado.

18. Terminación y eliminación de información

Cuando un servicio sea cancelado, vencido, rescindido, suspendido por un periodo prolongado o terminado por cualquier causa, Adaptix Networks podrá eliminar de forma definitiva los datos, archivos, configuraciones, respaldos, cuentas, correos electrónicos, bases de datos, máquinas virtuales, snapshots, 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.

Adaptix Networks podrá conservar ciertos registros administrativos, fiscales, legales, contables, de seguridad, auditoría, tickets, logs o evidencia contractual durante el plazo necesario para cumplir obligaciones legales, fiscales, regulatorias, de seguridad, cobranza, prevención de fraude o defensa jurídica.

19. Uso aceptable

El Cliente se obliga a utilizar los servicios de forma lícita, ética, razonable y conforme a los presentes términos, la Política de Uso Aceptable, las condiciones específicas del servicio, la legislación aplicable y los derechos de terceros.

Queda prohibido utilizar los servicios para actividades ilícitas, abusivas, fraudulentas, engañosas, dañinas, invasivas, ofensivas, contrarias a la seguridad informática o que puedan afectar la infraestructura, reputación, clientes, proveedores, direcciones IP, redes, dominios, sistemas o servicios de Adaptix Networks.

De manera enunciativa mas no limitativa, queda prohibido:

- a) Enviar spam, correo masivo no solicitado, phishing o mensajes fraudulentos;
- b) Distribuir malware, virus, ransomware, botnets, spyware o software dañino;
- c) Realizar ataques DDoS, escaneos no autorizados, explotación de vulnerabilidades o intrusiones;
- d) Hospedar, transmitir o facilitar contenido ilegal o que infrinja derechos de terceros;
- e) Usar los servicios para fraude, suplantación de identidad, abuso telefónico o actividades engañosas;
- f) Realizar minería de criptomonedas no autorizada o que afecte recursos compartidos;
- g) Afectar la reputación de direcciones IP, dominios, redes, ASN, proveedores o infraestructura;
- h) Revender servicios sin autorización cuando dicha reventa no esté permitida;
- i) Utilizar los servicios en violación de leyes mexicanas, extranjeras o regulaciones aplicables.

Adaptix Networks podrá suspender inmediata y preventivamente cualquier servicio cuando detecte uso prohibido, riesgo de abuso, afectación a terceros, requerimiento de autoridad, reporte de proveedor, queja de red, inclusión en listas negras, tráfico anómalo, compromiso de seguridad o cualquier situación que pueda afectar su operación o reputación.

20. Seguridad, credenciales y contactos autorizados



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

+52 (222) 555-2355

El Cliente será responsable de la custodia, administración y uso de sus cuentas, usuarios, contraseñas, llaves privadas, certificados, accesos VPN, accesos SSH, RDP, paneles, portales, tokens, API keys, extensiones, troncales, consolas, correos electrónicos y cualquier otro mecanismo de autenticación.

Toda acción realizada desde credenciales, cuentas, direcciones IP, sistemas, equipos, usuarios o contactos autorizados del Cliente se presumirá realizada o autorizada por el Cliente, salvo prueba en contrario.

El Cliente deberá implementar medidas razonables de seguridad, incluyendo contraseñas robustas, actualización de sistemas, protección contra malware, control de accesos, respaldo de información, monitoreo, doble factor de autenticación cuando esté disponible y revocación de accesos de personal que ya no deba tener autorización.

Adaptix Networks podrá ejecutar solicitudes recibidas desde el portal de clientes, correo registrado, ticket, contacto autorizado o medio previamente utilizado por el Cliente, sin responsabilidad por disputas internas, conflictos corporativos, errores de comunicación o falta de actualización de contactos por parte del Cliente.

21. Soporte técnico

Adaptix Networks prestará soporte técnico conforme al tipo de servicio contratado, nivel de soporte aplicable, horario, severidad, póliza, contrato, condiciones específicas y canales autorizados.

Salvo contratación expresa de soporte administrado o póliza específica, el soporte podrá limitarse a verificar disponibilidad del servicio base, conectividad, recursos contratados, acceso a plataforma o incidencias imputables a la infraestructura de Adaptix Networks.

No se entenderán incluidos, salvo pacto expreso, servicios de administración interna, desarrollo, programación, depuración de aplicaciones, soporte a software de terceros, limpieza de malware, recuperación de información, configuración avanzada, soporte a dispositivos del Cliente, capacitación, migraciones, auditorías, optimización, hardening, cambios masivos, troubleshooting de redes externas o actividades fuera del alcance contratado.

Adaptix Networks podrá requerir información, accesos, autorizaciones, ventanas de mantenimiento o colaboración del Cliente para atender una solicitud. La falta de respuesta o colaboración del Cliente podrá impedir o retrasar la atención sin responsabilidad para Adaptix Networks.

22. Respaldos y recuperación de información

Salvo que el Cliente contrate expresamente un servicio de respaldo, recuperación o continuidad de negocio, Adaptix Networks no tendrá obligación de realizar, conservar, validar, restaurar ni garantizar respaldos de la información del Cliente.

Cualquier snapshot, copia, réplica, respaldo operativo, imagen, archivo temporal o mecanismo de protección generado por Adaptix Networks sin contratación expresa podrá tener carácter auxiliar, operativo, interno o de cortesía, y no constituirá garantía de recuperación.

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

Cuando exista un servicio de respaldo contratado, la frecuencia, retención, alcance, exclusiones, restauraciones, RPO, RTO y obligaciones de las partes serán las establecidas en la cotización, anexo técnico o condiciones específicas aplicables.

Adaptix Networks no será responsable por pérdida de información derivada de actos u omisiones del Cliente, errores de configuración, eliminación accidental, malware, ransomware, credenciales comprometidas, software defectuoso, falta de pago, suspensión, terminación, fallas de terceros, fuerza mayor o causas no imputables directamente a Adaptix Networks.



23. Mantenimientos, cambios y ventanas de servicio

Adaptix Networks podrá realizar mantenimientos preventivos, correctivos, evolutivos, migraciones, actualizaciones, cambios de infraestructura, mejoras de seguridad, reemplazos de hardware, ajustes de red, parches, reinicios o intervenciones técnicas necesarias para la operación de los servicios.

Cuando sea razonablemente posible, Adaptix Networks procurará notificar los mantenimientos programados con anticipación. Sin embargo, podrá realizar intervenciones urgentes sin aviso previo cuando exista riesgo de seguridad, estabilidad, disponibilidad, pérdida de datos, abuso, requerimiento de proveedor, falla crítica o causa justificada.

Las ventanas de mantenimiento, interrupciones programadas, afectaciones causadas por terceros, fallas de red externa, incidentes de fuerza mayor o acciones necesarias para proteger la infraestructura no se considerarán incumplimiento, salvo que una condición específica o SLA disponga lo contrario.

24. Disponibilidad y niveles de servicio

Adaptix Networks realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la disponibilidad de los servicios conforme a las características contratadas.

No obstante, salvo que exista un Acuerdo de Nivel de Servicio específico, Adaptix Networks no garantiza disponibilidad continua, ininterrumpida, libre de errores, libre de vulnerabilidades, libre de degradaciones o adecuada para todos los usos particulares del Cliente.

Cualquier SLA, crédito por disponibilidad, compensación o remedio por indisponibilidad deberá estar expresamente establecido por escrito en las condiciones específicas del servicio o en un contrato particular.

No se considerarán indisponibilidad imputable a Adaptix Networks las afectaciones derivadas de:

- a) Mantenimientos programados o urgentes;
- b) Fallas de conectividad del Cliente o terceros;
- c) Errores de configuración del Cliente;
- d) Software, aplicaciones, sistemas operativos o licencias del Cliente;
- e) Ataques, malware, abuso, DDoS, spam, intrusiones o eventos de seguridad;
- f) Suspensión por falta de pago o uso indebido;
- g) Fuerza mayor o caso fortuito;
- h) Fallas de proveedores, carriers, registradores, fabricantes, autoridades certificadoras o servicios de terceros.

25. Servicios de terceros

Algunos servicios ofrecidos por Adaptix Networks pueden depender total o parcialmente de terceros, incluyendo fabricantes, desarrolladores, registradores, autoridades certificadoras, carriers, centros de datos, proveedores de conectividad, proveedores cloud, plataformas de software, pasarelas de pago, operadores de telecomunicaciones o proveedores de licenciamiento.

El Cliente reconoce que dichos servicios pueden estar sujetos a términos, políticas, precios, limitaciones, cambios, suspensión, cancelación, discontinuación, vencimiento, validación, requisitos técnicos o decisiones de terceros.

Adaptix Networks no será responsable por fallas, cambios, retrasos, incrementos de precio, cancelaciones, rechazos, discontinuación, vulnerabilidades, incompatibilidades, modificaciones de licenciamiento, fin de vida, restricciones o incumplimientos atribuibles a terceros, salvo en la medida en que exista responsabilidad directa imputable a Adaptix Networks.



26. Licencias y software

El Cliente será responsable de contar con las licencias, autorizaciones, derechos de uso y cumplimiento aplicable respecto del software, sistemas operativos, aplicaciones, bases de datos, herramientas, contenidos, fuentes, plugins, scripts, módulos, certificados, codecs, marcas, obras o elementos que instale, utilice, aloje o ejecute en los servicios.

Cuando Adaptix Networks proporcione licencias de terceros, el Cliente acepta sujetarse a los términos del fabricante o proveedor correspondiente.

Las licencias pueden estar sujetas a restricciones de uso, auditorías, métricas, incrementos de precio, cambios comerciales, suspensión, terminación o políticas del fabricante. Adaptix Networks podrá trasladar al Cliente cualquier incremento, ajuste, cargo, penalización o condición impuesta por el proveedor de la licencia.

27. Propiedad de la información del Cliente

Salvo pacto en contrario, el Cliente conservará la titularidad de los datos, archivos, contenidos, bases de datos, correos, configuraciones, documentos, imágenes, aplicaciones, respaldos o información que cargue, aloje, transmita o procese mediante los servicios.

El Cliente otorga a Adaptix Networks una autorización limitada para alojar, procesar, transmitir, respaldar, copiar, acceder, modificar técnicamente o tratar dicha información únicamente en la medida necesaria para prestar, mantener, proteger, respaldar, migrar, soportar, facturar, cumplir obligaciones legales o atender solicitudes relacionadas con los servicios.

El Cliente será el único responsable por la legalidad, exactitud, titularidad, licenciamiento, autorización, tratamiento, contenido y uso de la información que aloje, transmita o procese mediante los servicios.

28. Datos personales

Adaptix Networks tratará los datos personales del Cliente, sus representantes, contactos, usuarios y personal autorizado conforme a su Aviso de Privacidad.

El Cliente reconoce que Adaptix Networks podrá tratar datos de identificación, contacto, facturación, soporte, autenticación, uso de servicios, direcciones IP, logs, tickets, comunicaciones, registros técnicos, información administrativa y demás datos necesarios para la prestación de los servicios.

Cuando el Cliente aloje, procese, transmita o administre datos personales de terceros mediante los servicios, el Cliente será responsable de contar con las bases legales, avisos de privacidad, consentimientos, medidas de seguridad, autorizaciones y cumplimiento normativo que correspondan.

Adaptix Networks no determinará las finalidades ni medios del tratamiento de los datos personales que el Cliente aloje o procese en sus propios sistemas, servidores, aplicaciones, bases de datos, correos o plataformas, salvo que exista un acuerdo específico en contrario.

29. Confidencialidad

Las partes se obligan a guardar confidencialidad respecto de la información técnica, comercial, financiera, operativa, estratégica, contractual, de seguridad, credenciales, configuraciones, documentación, precios, arquitectura, procesos, know-how, información de clientes, información interna o cualquier otra información no pública a la que tengan acceso con motivo de la relación contractual.



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

+52 (222) 555-2355

La obligación de confidencialidad no aplicará respecto de información que:

- a) Sea de dominio público sin incumplimiento de la parte receptora;
- b) Haya sido conocida legítimamente antes de su revelación;
- c) Sea desarrollada independientemente;
- d) Deba revelarse por disposición legal, autoridad competente o requerimiento judicial;
- e) Sea necesaria para la prestación del servicio, soporte, cumplimiento legal, auditoría, cobranza o defensa jurídica.

30. Propiedad intelectual

Los nombres comerciales, marcas, logotipos, diseños, software, scripts, herramientas, configuraciones, documentación, procedimientos, metodologías, desarrollos, plantillas, bases de conocimiento, diagramas, arquitecturas, procesos y materiales de Adaptix Networks son propiedad de Adaptix Networks o de sus respectivos titulares.

La contratación de servicios no otorga al Cliente derecho de propiedad intelectual sobre plataformas, software, código, infraestructura, herramientas, documentación, metodologías o elementos técnicos de Adaptix Networks, salvo pacto expreso por escrito.

El Cliente no podrá copiar, modificar, distribuir, revender, explotar, sublicenciar, descompilar, realizar ingeniería inversa o utilizar indebidamente elementos propiedad de Adaptix Networks o de terceros, salvo autorización expresa.

31. Limitación de responsabilidad

Adaptix Networks no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidad, pérdida de reputación, interrupción operativa, daños consecuenciales, pérdida de datos, afectaciones comerciales, reclamaciones de terceros o perjuicios derivados de causas no imputables directamente a Adaptix Networks.

Salvo dolo, mala fe, culpa grave o responsabilidad que legalmente no pueda limitarse, la responsabilidad total acumulada de Adaptix Networks frente al Cliente por cualquier reclamación relacionada con un servicio se limitará al monto efectivamente pagado por el Cliente a Adaptix Networks por el servicio afectado durante el mes inmediato anterior al evento que dio origen a la reclamación.

En servicios de pago anual, la responsabilidad se limitará a la parte proporcional equivalente a un mes del servicio afectado, salvo que una condición específica establezca un límite distinto.

El Cliente reconoce que los precios de los servicios se establecen considerando esta asignación de riesgos y que, de requerir garantías, seguros, respaldos, redundancia, continuidad de negocio, SLA o responsabilidades superiores, deberá contratar expresamente servicios adicionales.

32. Indemnización

El Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo, defender e indemnizar a Adaptix Networks, sus accionistas, directivos, empleados, proveedores, representantes y aliados frente a reclamaciones, daños, sanciones, multas, costos, gastos, honorarios, pérdidas o responsabilidades derivadas de:

- a) Uso indebido, ilícito o no autorizado de los servicios;
- b) Contenido, datos, software o información alojada o transmitida por el Cliente;
- c) Incumplimiento de estos términos o condiciones específicas;
- d) Violación de derechos de terceros;
- e) Incumplimiento de obligaciones fiscales, regulatorias, administrativas o legales del Cliente;



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

+52 (222) 555-2355

- f) Fraude, abuso, spam, malware, phishing, llamadas no autorizadas o incidentes originados en sistemas, credenciales o usuarios del Cliente;
- g) Reclamaciones de usuarios finales, empleados, clientes, proveedores o terceros relacionados con el Cliente.

33. Fraude, contracargos y disputas de pago

El Cliente reconoce que los servicios de Adaptix Networks son principalmente digitales, electrónicos, intangibles, recurrentes y/o de infraestructura tecnológica, por lo que su entrega podrá acreditarse mediante registros electrónicos, logs, tickets, correos de activación, facturas, accesos, consumo de recursos, configuraciones, reportes, uso de servicio o cualquier evidencia técnica razonable.

En caso de contracargo, disputa, reclamación bancaria, reclamación ante procesador de pago, desconocimiento de cargo o reverso de pago, 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 el importe disputado, comisiones por contracargo, comisiones del procesador, costos administrativos, cargos de cobranza, cargos de reactivación y cualquier daño o costo 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 conforme a estos términos.

34. Comunicaciones y notificaciones

Las comunicaciones entre Adaptix Networks y el Cliente podrán realizarse mediante correo electrónico, portal de clientes, ticket, teléfono, sitio web, mensajes electrónicos, facturas, avisos de pago o cualquier otro canal autorizado.

El Cliente será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto, correos electrónicos, teléfonos, domicilio, datos fiscales, contactos autorizados y métodos de pago.

Las notificaciones enviadas al correo registrado, portal de clientes o contacto autorizado se considerarán válidas, salvo prueba en contrario.

35. Modificación de términos

Adaptix Networks podrá actualizar, modificar o sustituir los presentes términos, políticas o condiciones específicas mediante publicación en su sitio web, portal de clientes o comunicación electrónica.

Las modificaciones serán aplicables a nuevas contrataciones y renovaciones posteriores a su publicación. En servicios existentes, las modificaciones podrán aplicar a partir del siguiente periodo de renovación, salvo que sean necesarias por razones legales, regulatorias, fiscales, de seguridad, abuso, terceros proveedores, cambios tecnológicos o protección de infraestructura.

El uso continuado de los servicios después de la entrada en vigor de las modificaciones implicará la aceptación de los términos actualizados.

Adaptix Networks conservará, cuando sea razonablemente posible, un historial de versiones anteriores para fines de consulta y evidencia contractual.



36. Cesión

El Cliente no podrá ceder, transferir, sublicenciar, revender o delegar sus derechos u obligaciones derivados de los servicios sin autorización previa y por escrito de Adaptix Networks.

Adaptix Networks podrá ceder, transferir o subcontratar total o parcialmente sus derechos, obligaciones, infraestructura, operación, cobranza, soporte o prestación de servicios a empresas afiliadas, proveedores, aliados, adquirentes, sucesores, terceros especializados o entidades relacionadas, siempre que ello no afecte sustancialmente los derechos básicos del Cliente conforme al servicio contratado.

37. Fuerza mayor

Adaptix Networks no será responsable por incumplimientos, interrupciones, retrasos, pérdidas, daños o afectaciones derivados de caso fortuito, fuerza mayor o eventos fuera de su control razonable, incluyendo de manera enunciativa:

- a) Fallas eléctricas, cortes de energía o problemas de centros de datos;
- b) Fallas de carriers, proveedores de Internet, registradores, autoridades certificadoras o servicios de terceros;
- c) Ataques DDoS, ciberataques, malware, sabotaje o incidentes de seguridad;
- d) Desastres naturales, incendios, inundaciones, terremotos, epidemias o emergencias sanitarias;
- e) Actos de autoridad, bloqueos, embargos, restricciones regulatorias o requerimientos legales;
- f) Conflictos laborales, disturbios, guerras, terrorismo o eventos similares;
- g) Fallas generalizadas de hardware, software, redes, rutas de Internet, DNS, sistemas globales o plataformas externas.

38. Cumplimiento legal y requerimientos de autoridad

El Cliente se obliga a utilizar los servicios conforme a la legislación mexicana y cualquier otra normativa aplicable por razón del lugar de operación, destino del servicio, residencia de usuarios, contenido, datos tratados o actividad realizada.

Adaptix Networks podrá atender requerimientos de autoridades competentes, órdenes judiciales, solicitudes regulatorias, notificaciones de abuso, reportes de seguridad, solicitudes de registradores, proveedores, carriers, autoridades certificadoras o entidades facultadas, conforme a la legislación aplicable.

Cuando sea legalmente posible, Adaptix Networks podrá notificar al Cliente sobre dichos requerimientos. No obstante, podrá abstenerse de hacerlo cuando exista prohibición legal, riesgo de seguridad, investigación, confidencialidad obligatoria o instrucción de autoridad.

39. Nulidad parcial

Si cualquier disposición de los presentes términos fuera declarada nula, inválida, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha disposición se interpretará, limitará o sustituirá en la medida necesaria para hacerla válida y exigible, sin afectar la validez de las demás disposiciones.

40. Legislación aplicable y jurisdicción

Los presentes términos se regirán e interpretarán conforme a las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos.

Cuando el Cliente tenga el carácter de consumidor conforme a la legislación aplicable, se estará a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y las autoridades competentes.



En los demás casos, para la interpretación, cumplimiento y controversias derivadas de la relación contractual, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Puebla, Puebla, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de domicilio presente, futuro o cualquier otra causa.

41. Vigencia

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Servicio entrarán en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerán vigentes hasta que sean modificados, sustituidos o actualizados por Adaptix Networks.

La versión vigente será la publicada en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks, sin perjuicio de que Adaptix Networks conserve versiones anteriores para fines de trazabilidad contractual, evidencia de aceptación, cumplimiento normativo, atención de reclamaciones y defensa jurídica.

Adaptix Networks, S.A. de C.V.
Términos y Condiciones Generales de Servicio
Rev. 20260809



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

+52 (222) 555-2355