

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Contrato de prestación de servicios de software como servicio (SaaS)

Plataforma Al Tiro ERP

Ficha del documento	Detalle
Denominación del titular	IVER CONSULTORIA Y DESARROLLO, S.A. DE C.V.
Versión	1.0
Fecha de entrada en vigor	07/09/2026
Última actualización	07/09/2026
Ámbito	Estados Unidos Mexicanos
Legislación aplicable	Legislación federal mexicana
Destinatarios	Personas morales y personas físicas con actividad empresarial
Documentos relacionados	Aviso de Privacidad; Anexos A, B, C y D
Estado	Vigente

CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO
2. DEFINICIONES
3. OBJETO
4. ACEPTACIÓN Y FORMACIÓN DEL CONTRATO
5. CAPACIDAD, FACULTADES Y REGISTRO
6. CUENTA, USUARIOS Y CREDENCIALES
7. PLANES, PERIODO DE PRUEBA Y ESTADOS DE LA SUSCRIPCIÓN
8. PRECIOS, IMPUESTOS Y FACTURACIÓN
9. FORMAS DE PAGO Y RENOVACIÓN AUTOMÁTICA
10. INCUMPLIMIENTO DE PAGO, PERIODO DE GRACIA Y SUSPENSIÓN
11. CAMBIO DE PLAN, COMPLEMENTOS Y CONSUMOS EXCEDENTES
12. VIGENCIA, CANCELACIÓN, TERMINACIÓN Y REEMBOLSOS
13. LICENCIA DE USO
14. USO ACEPTABLE Y CONDUCTAS PROHIBIDAS
15. PROPIEDAD INTELECTUAL
16. DATOS DEL CLIENTE: TITULARIDAD, RESPALDO, EXPORTACIÓN Y CONSERVACIÓN
17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
18. CONFIDENCIALIDAD
19. DISPONIBILIDAD, MANTENIMIENTO Y SOPORTE
20. MODIFICACIONES A LA PLATAFORMA Y A LOS TÉRMINOS
21. DECLARACIONES Y EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS
22. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD
23. INDEMNIZACIÓN
24. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR
25. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN
26. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS
27. DISPOSICIONES GENERALES
28. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN
29. CONTACTO
- ANEXO A. PLANES, LÍMITES, COMPLEMENTOS Y TARIFAS
- ANEXO B. NIVELES DE SERVICIO (SLA)
- ANEXO C. SOPORTE Y VENTANAS DE MANTENIMIENTO
- ANEXO D. PROVEEDORES Y SUBENCARGADOS

AVISO IMPORTANTE PARA EL CLIENTE

Lea estos Términos y Condiciones antes de registrarse o contratar. Al aceptarlos usted celebra un contrato jurídicamente vinculante con el Prestador. Le pedimos prestar especial atención a las siguientes cláusulas, que afectan de manera relevante sus derechos y obligaciones:

- **Cláusulas 7.3 y 7.4** — el Periodo de Prueba requiere registrar una tarjeta y se convierte automáticamente en suscripción de paga al concluir.
- **Cláusula 9.3** — autorización de cargos automáticos recurrentes a su medio de pago.
- **Cláusula 10** — periodo de gracia, suspensión del servicio y eliminación de información por falta de pago.
- **Cláusula 12** — política de cancelación y de reembolsos.
- **Cláusula 16** — titularidad, respaldo, exportación y plazos de conservación de su información.
- **Cláusula 17** — usted es responsable y nosotros encargados respecto de los datos personales que cargue.
- **Cláusulas 21 y 22** — exclusión de garantías y límite de nuestra responsabilidad.
- **Cláusula 28** — legislación aplicable y tribunales competentes.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

1.1. Los presentes Términos y Condiciones de Uso y Contrato de Prestación de Servicios de Software como Servicio (en lo sucesivo, los "**Términos**") regulan el acceso y uso de la plataforma Al Tiro ERP (la "**Plataforma**"), y se celebran entre:

- IVER CONSULTORIA Y DESARROLLO, S.A. DE C.V., sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con Registro Federal de Contribuyentes ICD231114MI7, con domicilio fiscal en Blvd. de las Ciencias 3015, Piso 3, Juriquilla Santa Fe, C.P. 76230, Santiago de Querétaro, Querétaro, que opera bajo el nombre comercial Upgrade Supply Chain Solutions, en lo sucesivo el "**Prestador**", "nosotros" o "la Empresa"; y
- La persona moral o la persona física con actividad empresarial que se registra, contrata o utiliza la Plataforma, en lo sucesivo el "**Cliente**" o "usted".

1.2. El Prestador y el Cliente serán referidos conjuntamente como las "**Partes**" e individualmente como una "**Parte**".

1.3. Datos de contacto para todos los efectos de estos Términos, incluidos los previstos en los artículos 89 a 94 del Código de Comercio y 76 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

- Correo electrónico para reclamaciones, aclaraciones y asuntos legales: legal@upgradescs.com
- Correo electrónico de soporte técnico: soporte@upgradescs.com
- Correo electrónico para privacidad y ejercicio de derechos: privacidad@upgradescs.com

- Sitio web: <https://altiroerp.cloud>
- Domicilio para oír y recibir notificaciones: el señalado en la cláusula 1.1.
- Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 h, hora del centro de México

1.3 BIS. El correo electrónico señalado para reclamaciones y aclaraciones constituye el **medio formal de contacto** con el Prestador y se encuentra disponible de manera permanente para la recepción de mensajes. El Prestador acusará recibo dentro del día hábil siguiente y atenderá el asunto conforme a los tiempos de respuesta del **Anexo C**. El Prestador podrá habilitar canales adicionales de atención, incluida la atención telefónica, cuyos datos se publicarán en el sitio web y se entenderán incorporados a esta cláusula conforme a la cláusula 20.

1.4. DENOMINACIONES UTILIZADAS. "Al Tiro ERP" es el nombre comercial de la Plataforma; "Upgrade Supply Chain Solutions" es el nombre comercial bajo el cual el Prestador desarrolla sus actividades; y IVER CONSULTORIA Y DESARROLLO, S.A. DE C.V. es la denominación social del Prestador. Éstos, junto con los logotipos y demás signos distintivos utilizados en la Plataforma, son marcas y avisos comerciales propiedad del Prestador o respecto de los cuales cuenta con licencia vigente.

1.5. El Cliente reconoce que, con independencia del nombre comercial que se utilice en la publicidad, en el sitio web, en la Plataforma o en cualquier comunicación, **la persona con la que celebra el contrato y frente a la cual puede exigir su cumplimiento es IVER CONSULTORIA Y DESARROLLO, S.A. DE C.V.**, con los datos de identificación señalados en la cláusula 1.1.

2. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos, los siguientes conceptos tendrán el significado que se les atribuye a continuación, indistintamente en singular o plural:

- **Administrador.** Usuario Autorizado designado por el Cliente con facultades para gestionar la Cuenta, invitar y dar de baja usuarios, configurar permisos y administrar la suscripción.
- **Almacén.** Cada ubicación de resguardo de existencias que el Cliente registra dentro de una empresa o Sucursal en la Plataforma, para efectos de control de inventarios y transferencias.
- **Ciclo de Facturación.** Periodicidad de cobro de la suscripción, que podrá ser mensual o anual, según lo seleccionado por el Cliente.
- **Complemento.** Servicio adicional contratable sobre un Plan, tales como usuarios adicionales, sucursales o almacenes adicionales y Documentos adicionales.
- **Cuenta.** Registro único creado por el Cliente en la Plataforma, que agrupa a sus empresas, sucursales, almacenes, Usuarios Autorizados, configuraciones y Datos del Cliente.
- **Datos del Cliente.** Toda la información que el Cliente o sus Usuarios Autorizados cargan, capturan, generan o almacenan en la Plataforma, incluyendo catálogos, inventarios, documentos comerciales, registros contables y datos personales de terceros.
- **Documento.** Cada registro o comprobante generado en la Plataforma que se contabiliza para efectos de los límites del Plan, conforme a la relación precisa del Anexo A. Comprende las transferencias de inventario, las ventas de punto de venta, las cotizaciones, las órdenes de

venta, las facturas, los registros contables manuales, las requisiciones de compra y las órdenes de compra.

- **Módulo.** Cada conjunto funcional de la Plataforma que puede habilitarse o deshabilitarse según el Plan contratado.
- **Periodo de Gracia.** Lapso posterior al vencimiento de un Ciclo de Facturación no pagado, durante el cual el Cliente conserva acceso a la Plataforma en tanto regulariza su pago.
- **Plan.** Paquete comercial que determina los Módulos habilitados, los límites de uso y el precio de la suscripción.
- **Servicios.** La puesta a disposición de la Plataforma, junto con el alojamiento, respaldo, mantenimiento, actualizaciones y soporte contratados.
- **Sucursal.** Cada establecimiento, punto de venta o centro de operación registrado por el Cliente dentro de una empresa en la Plataforma.
- **Usuario Autorizado.** Persona física a la que el Cliente otorga credenciales de acceso a la Plataforma, ya sea empleado, socio, contratista o asesor.

3. OBJETO

- 3.1.** El Prestador otorga al Cliente el derecho de acceder y utilizar la Plataforma a través de internet, en la modalidad de software como servicio (SaaS), durante la vigencia de su suscripción y conforme al Plan contratado, mediante el pago de la contraprestación pactada.
- 3.2.** La Plataforma se ofrece de manera centralizada y multiempresa. El Cliente no adquiere copia alguna del software, ni recibe el código fuente, ni se le transmite derecho patrimonial de autor alguno. Estos Términos no constituyen una compraventa de software ni una cesión de derechos.
- 3.3.** ALCANCE FUNCIONAL. La Plataforma comprende exclusivamente los siguientes Módulos: (i) administración de la Cuenta, empresas, sucursales, almacenes y Usuarios Autorizados; (ii) catálogo de artículos; (iii) inventarios y transferencias entre almacenes; (iv) ventas, incluyendo punto de venta, cotizaciones, órdenes de venta y facturas; (v) contabilidad, limitada a registros contables manuales; (vi) compras, incluyendo requisiciones y órdenes de compra; y (vii) administración de la propia suscripción. **Los Módulos efectivamente habilitados dependerán del Plan contratado conforme al Anexo A.**
- 3.3 BIS.** Cualquier funcionalidad no comprendida en la cláusula 3.3 y en el **Anexo A** no forma parte del objeto de estos Términos, con independencia de que exista en el software, se anuncie como desarrollo futuro o se muestre en materiales demostrativos. El Prestador podrá incorporar Módulos adicionales, informando su disponibilidad y condiciones conforme a la cláusula 20.
- 3.4.** El Prestador es un proveedor de servicios tecnológicos. No presta servicios de contaduría pública, auditoría, asesoría fiscal, jurídica, financiera o de inversión, **no funge en ningún caso como Proveedor Autorizado de Certificación (PAC) ante el Servicio de Administración Tributaria, ni certifica comprobantes fiscales por cuenta del Cliente, ni resguarda sus Certificados de Sello Digital**, y no asume obligación alguna respecto del cumplimiento de las obligaciones fiscales, contables, laborales o regulatorias del Cliente.

4. ACEPTACIÓN Y FORMACIÓN DEL CONTRATO

- 4.1. Al marcar la casilla de aceptación, al hacer clic en el botón de registro o contratación, al realizar el primer pago o al utilizar la Plataforma por cualquier medio, el Cliente manifiesta su consentimiento expreso y sin reservas con estos Términos, con el Aviso de Privacidad y con sus anexos. Dicho consentimiento se otorga por medios electrónicos y produce plenos efectos jurídicos conforme a los artículos 1803, 1805, 1811 y 1834 BIS del Código Civil Federal y 89 a 94 del Código de Comercio.
- 4.2. Si el Cliente no está de acuerdo con estos Términos, deberá abstenerse de registrarse y de utilizar la Plataforma.
- 4.3. El Prestador conservará constancia electrónica de la aceptación, incluyendo fecha y hora, dirección IP, identificador de la Cuenta y versión aceptada del documento, así como las bitácoras de auditoría del sistema. Dichos registros constituyen prueba de la celebración del contrato en términos del artículo 210-A del Código Federal de Procedimientos Civiles, del artículo 89 del Código de Comercio y de la NOM-151-SCFI-2016 sobre conservación de mensajes de datos.
- 4.4. El Cliente reconoce que, previamente a su aceptación, tuvo a su disposición el texto íntegro de estos Términos para su consulta, descarga e impresión.
- 4.5. La Plataforma está dirigida exclusivamente a personas morales y a personas físicas con actividad empresarial que la contratan para fines relacionados con su actividad económica. No está dirigida a consumidores finales ni a menores de edad. No obstante, si el Cliente califica como microempresa o pequeña empresa en los términos del artículo 2, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las disposiciones de dicha ley le resultarán aplicables en lo conducente y prevalecerán sobre cualquier estipulación de estos Términos que las contravenga.

5. CAPACIDAD, FACULTADES Y REGISTRO

- 5.1. La persona física que acepta estos Términos declara, bajo protesta de decir verdad, ser mayor de edad, contar con plena capacidad jurídica y, cuando actúe en nombre de una persona moral, contar con poderes y facultades suficientes y vigentes para obligarla, mismos que no le han sido revocados ni limitados en forma alguna.
- 5.2. Para crear una Cuenta, el Cliente deberá proporcionar cuando menos el nombre de la empresa, el nombre de la persona responsable, un correo electrónico de acceso válido y una contraseña. El Cliente se obliga a proporcionar información veraz, completa, exacta y actualizada, y a mantenerla vigente durante toda la relación contractual.
- 5.3. El Prestador podrá, en cualquier momento, verificar la información proporcionada y solicitar documentación soporte, tal como acta constitutiva, poder notarial, identificación oficial del representante o Constancia de Situación Fiscal. La negativa a proporcionarla o la detección de información falsa faculta al Prestador para rechazar el registro o suspender la Cuenta.
- 5.4. Queda prohibido el registro mediante medios automatizados, así como la creación de Cuentas múltiples con el propósito de obtener Periodos de Prueba adicionales o de evadir los límites del Plan contratado.

6. CUENTA, USUARIOS Y CREDENCIALES

- 6.1. El Cliente designará al menos un Administrador, quien podrá invitar Usuarios Autorizados, asignar roles y permisos, habilitar sucursales y gestionar la suscripción. El Cliente es el único responsable de la asignación y revocación oportuna de accesos.
- 6.2. Las credenciales de acceso son personales, intransferibles y confidenciales. El Cliente y sus Usuarios Autorizados se obligan a custodiarlas y a no compartirlas. Toda operación realizada mediante credenciales válidas se presumirá efectuada por el Cliente y le será plenamente imputable, salvo prueba en contrario.
- 6.3. El Cliente deberá notificar al Prestador de inmediato, al correo señalado en la cláusula 1.3, cualquier uso no autorizado, pérdida, robo o compromiso de sus credenciales. El Prestador no será responsable por los daños derivados de la omisión o el retraso en dicha notificación.
- 6.4. El Prestador podrá restringir el inicio de sesión simultáneo en múltiples dispositivos con una misma credencial, como medida de seguridad y de control del número de Usuarios Autorizados efectivamente contratados.
- 6.5. El Cliente responde frente al Prestador y frente a terceros por los actos y omisiones de sus Usuarios Autorizados como si fueran propios, y se obliga a hacerles del conocimiento estos Términos y a hacerlos cumplir.
- 6.6. La Plataforma registra bitácoras de auditoría de las operaciones relevantes. Dichas bitácoras podrán ser utilizadas por el Prestador con fines de seguridad, soporte, facturación y acreditación de cumplimiento.

7. PLANES, PERIODO DE PRUEBA Y ESTADOS DE LA SUSCRIPCIÓN

- 7.1. Los Planes disponibles, los Módulos que incluyen y sus límites de usuarios, sucursales, almacenes y Documentos se describen en el **Anexo A** y en la sección de precios del sitio web, la cual forma parte integrante de estos Términos.
- 7.2. El Cliente podrá elegir un Ciclo de Facturación mensual o anual. El Ciclo anual podrá ofrecer un precio preferente, el cual se pierde en caso de cambio anticipado a Ciclo mensual.
- 7.3. PERIODO DE PRUEBA. El Prestador ofrece un Periodo de Prueba de 15 días naturales, disponible únicamente respecto de los Planes Ligero y Mostrador. Los Planes Emprendedor y PyME no cuentan con Periodo de Prueba. Para iniciarlo, el Cliente deberá registrar un medio de pago válido, sin que se genere cargo alguno mientras el Periodo de Prueba se encuentre vigente. Cada Cliente, así como cada grupo de empresas relacionadas entre sí, tendrá derecho a un solo Periodo de Prueba.
- 7.4. CONVERSIÓN AUTOMÁTICA. **Al concluir el Periodo de Prueba, y salvo que el Cliente lo cancele antes, la suscripción se convertirá automáticamente en suscripción de paga y se generará el primer cargo al medio de pago registrado.** El Cliente podrá cancelar en cualquier momento durante el Periodo de Prueba, sin costo ni penalización, desde el portal de suscripción. El Prestador enviará un recordatorio por correo electrónico con al menos 3 días naturales de anticipación a la conclusión del Periodo de Prueba, señalando la fecha y el importe del primer cargo.
- 7.5. La suscripción podrá encontrarse en alguno de los siguientes estados:

Estados de la suscripción

Estado	Descripción	Acceso a la Plataforma
En prueba	Vigente el Periodo de Prueba sin costo.	Completo, dentro de los límites del Plan.
Activa	Suscripción pagada y vigente.	Completo, dentro de los límites del Plan.
En gracia	Vencido el periodo sin registrarse el pago, dentro del Periodo de Gracia.	Completo, con avisos de regularización.
Suspendida	Concluido el Periodo de Gracia sin pago, o incumplimiento grave.	Restringido; conservación temporal de los Datos del Cliente.
Cancelada	Terminada a solicitud del Cliente o por el Prestador con causa.	Solo exportación, durante el plazo de la cláusula 16.5.
Expirada	Concluida la vigencia sin renovación.	Solo exportación, durante el plazo de la cláusula 16.5.

- 7.6.** El Prestador podrá modificar la composición de los Planes, sus Módulos y sus límites, dando aviso al Cliente con al menos 30 días naturales de anticipación. Si la modificación afecta de manera sustancial y desfavorable al Cliente, éste podrá terminar la suscripción sin penalización, con derecho al reembolso proporcional de la parte no devengada del periodo pagado.

8. PRECIOS, IMPUESTOS Y FACTURACIÓN

- 8.1.** Los precios se expresan en pesos, moneda nacional de los Estados Unidos Mexicanos (MXN), y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado ni cualquier otra contribución que resulte aplicable, los cuales se añadirán al momento del cobro conforme a la legislación fiscal vigente.
- 8.2.** El Prestador emitirá el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) correspondiente a cada pago efectivamente recibido, en términos de los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación. La certificación de dichos comprobantes se realiza a través de un proveedor autorizado de certificación, identificado en el **Anexo D**. Para ello, el Cliente deberá capturar y mantener actualizados en la Plataforma su RFC, razón social, régimen fiscal, código postal del domicilio fiscal y uso del CFDI.
- 8.3.** El Cliente es responsable de la exactitud de sus datos fiscales. Las solicitudes de corrección o reexpedición de CFDI deberán presentarse dentro del mismo mes calendario en que se emitió el comprobante; con posterioridad quedarán sujetas a las reglas de carácter general aplicables y podrán no ser procedentes.
- 8.4.** El Prestador podrá modificar sus precios dando aviso al Cliente con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha de renovación. Los nuevos precios aplicarán a partir del siguiente Ciclo de Facturación; los precios vigentes se respetarán durante el periodo ya pagado. Si el Cliente no acepta el nuevo precio, podrá desactivar la renovación automática antes de la fecha de renovación.

- 8.5. Las promociones, descuentos y cupones son temporales, no acumulables salvo indicación expresa, no aplican de forma retroactiva y no generan derecho adquirido para periodos posteriores.
- 8.6. Cuando por disposición legal el Cliente deba efectuar retenciones, éstas se aplicarán conforme a la normativa vigente y deberán reflejarse en el CFDI correspondiente, entregando al Prestador la constancia respectiva.

9. FORMAS DE PAGO Y RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

- 9.1. El pago de la suscripción se realizará mediante tarjeta de crédito o débito procesada a través de la pasarela de pagos Openpay o, cuando el Prestador lo habilite expresamente, mediante transferencia electrónica o depósito bancario.
- 9.2. El Prestador **no almacena en sus sistemas el número completo de tarjeta ni el código de seguridad**. Dichos datos son capturados y tokenizados directamente por el procesador de pagos, quien es responsable de su tratamiento y del cumplimiento del estándar PCI-DSS. De la información que el procesador devuelve, el Prestador conserva el identificador de la tarjeta, la marca, el número enmascarado, el nombre del titular y la fecha de vencimiento, con la finalidad de mostrar al Cliente el medio de pago registrado y de procesar los cargos recurrentes autorizados conforme a la cláusula 9.3.
- 9.3. AUTORIZACIÓN DE CARGOS RECURRENTE. Al contratar una suscripción, el Cliente autoriza de manera expresa que el Prestador o su procesador de pagos realicen cargos automáticos y periódicos al medio de pago registrado, por el importe del Plan, sus Complementos, consumos excedentes e impuestos aplicables, al inicio de cada Ciclo de Facturación, en tanto el Cliente no revoque dicha autorización conforme a la cláusula 9.4.
- 9.4. El Cliente podrá desactivar la renovación automática en cualquier momento desde el portal de suscripción, con al menos 1 día natural de anticipación a la fecha de renovación. La desactivación no genera reembolso del periodo en curso y surte efectos al concluir éste.
- 9.5. En caso de rechazo del cargo, el Prestador podrá realizar hasta 3 intentos adicionales de cobro dentro de los 7 días naturales siguientes, notificando al Cliente por correo electrónico y dentro de la Plataforma.
- 9.6. Si el Cliente promueve una aclaración o contracargo improcedente ante su institución financiera, el Prestador podrá suspender de inmediato el acceso a la Plataforma hasta su resolución, y el Cliente será responsable de los importes, comisiones y gastos administrativos derivados.
- 9.7. Los pagos se aplicarán primero a adeudos vencidos, después a intereses moratorios y finalmente al periodo corriente.

10. INCUMPLIMIENTO DE PAGO, PERIODO DE GRACIA Y SUSPENSIÓN

- 10.1. Vencido un Ciclo de Facturación sin que se registre el pago, la suscripción pasará al estado "en gracia" por un plazo de 7 días naturales, durante los cuales el Cliente conservará el acceso completo y recibirá avisos de regularización.

- 10.2.** Concluido el Periodo de Gracia sin pago, la suscripción pasará al estado "suspendida". Durante la suspensión, el acceso quedará restringido a las funciones de consulta y exportación que el Prestador determine, y no podrá generarse información nueva. Los Datos del Cliente se conservarán por un plazo de 90 días naturales contados a partir de la suspensión.
- 10.3.** Transcurrido el plazo de conservación sin que se regularice el adeudo, el Prestador podrá dar por terminada la suscripción. La eliminación definitiva e irreversible de los Datos del Cliente se realizará una vez concluido el plazo de exportación previsto en la cláusula 16.5, sin responsabilidad alguna para el Prestador, salvo respecto de la información que deba conservar por disposición legal.
- 10.4.** REACTIVACIÓN. El Prestador **no cobra cuota alguna de reactivación**. Cuando el Cliente realice el pago del Plan, el acceso a la Plataforma se restablecerá y se iniciará un nuevo periodo de suscripción a partir de la fecha de dicho pago, sin que el Cliente cubra contraprestación alguna por el tiempo en que la suscripción permaneció suspendida. Lo anterior **no exime al Cliente del pago de las cantidades que le hubieren sido efectivamente facturadas con anterioridad a la suspensión y permanezcan pendientes**, tales como consumos excedentes de Documentos o Complementos ya devengados, las cuales deberán cubrirse junto con el importe del Plan para que proceda la reactivación.
- 10.5.** Conforme a la cláusula 10.4, la suscripción no genera adeudo por el tiempo en que permanece suspendida y, en consecuencia, dicho periodo no devenga intereses. Únicamente las cantidades efectivamente facturadas y no cubiertas, tales como consumos excedentes de Documentos o Complementos ya devengados, devengarán un interés moratorio del 3% mensual sobre saldos insolutos, en términos del artículo 362 del Código de Comercio, sin perjuicio de las demás acciones que correspondan al Prestador.

11. CAMBIO DE PLAN, COMPLEMENTOS Y CONSUMOS EXCEDENTES

- 11.1.** El Cliente podrá cambiar de Plan en cualquier momento desde el portal de suscripción, eligiendo que el cambio surta efectos de forma inmediata o en la siguiente renovación.
- 11.2.** En caso de mejora de Plan inmediata, se cobrará la diferencia proporcional por los días restantes del periodo en curso. En caso de reducción de Plan, la diferencia no devengada se aplicará como crédito a favor del Cliente para futuros cobros, sin que proceda su devolución en efectivo.
- 11.3.** Los créditos a favor no son transferibles, no generan intereses, no son canjeables por dinero y expirarán a los 12 meses de su generación o a la terminación del contrato, lo que ocurra primero.
- 11.4.** El Cliente podrá contratar Complementos por usuario adicional, sucursal o almacén adicional y Documentos adicionales, conforme a las tarifas del **Anexo A**. Los Complementos se facturan junto con el Plan y siguen su Ciclo de Facturación.
- 11.5.** Cuando el Cliente exceda el límite de Documentos de su Plan, la Plataforma podrá, a elección del Prestador y previo aviso dentro del sistema: (i) generar un cargo por cada Documento excedente conforme a la tarifa por Documento adicional que corresponda a su Plan según el **Anexo A**; o (ii) impedir la generación de nuevos Documentos hasta la contratación del Complemento correspondiente o la renovación del periodo.

- 11.6.** La Plataforma notificará al Cliente cuando alcance el 80% y el 100% de cualquiera de los límites de su Plan. Es responsabilidad del Cliente monitorear su consumo desde el portal de suscripción.

12. VIGENCIA, CANCELACIÓN, TERMINACIÓN Y REEMBOLSOS

- 12.1.** VIGENCIA. Estos Términos entran en vigor en la fecha de su aceptación y permanecen vigentes mientras el Cliente conserve una Cuenta activa. La suscripción tendrá la vigencia del Ciclo de Facturación contratado y se renovará automáticamente por periodos iguales, salvo que se desactive la renovación automática conforme a la cláusula 9.4 o se cancele conforme a la cláusula 12.2.
- 12.2.** El Cliente podrá cancelar su suscripción en cualquier momento y sin expresión de causa desde el portal de suscripción, sin necesidad de trámite adicional ni penalización. Tratándose del Ciclo de Facturación mensual, la cancelación surte efectos al concluir el periodo efectivamente pagado. Tratándose del Ciclo anual, el Cliente podrá optar entre que surta efectos al concluir el periodo contratado, sin reembolso, o que surta efectos de forma anticipada, con el reembolso previsto en la cláusula 12.4.
- 12.3.** Salvo disposición legal en contrario, los pagos realizados no son reembolsables por periodos parciales o por falta de uso. No obstante, procederá el reembolso proporcional en los siguientes casos: (i) cuando el Prestador termine el contrato sin causa imputable al Cliente; (ii) cuando el Cliente no acepte una modificación sustancial y desfavorable a estos Términos, a los Planes o a los precios; (iii) cuando el incumplimiento de los niveles de servicio del **Anexo B** exceda los umbrales ahí previstos; y (iv) en el supuesto de cancelación de un Ciclo de Facturación anual, conforme a la cláusula 12.4.
- 12.4.** REEMBOLSO EN EL CICLO ANUAL. Cuando el Cliente haya contratado el Ciclo de Facturación anual y cancele antes de su conclusión, el Prestador le reembolsará los meses completos no utilizados, con exclusión de los dos meses otorgados sin costo por el pago anticipado. Para tal efecto: (i) el mes en curso al momento de la cancelación se considera utilizado; (ii) el importe a reembolsar se obtiene de multiplicar el precio mensual vigente del Plan por la diferencia entre diez y el número de meses utilizados; y (iii) si el Cliente ha utilizado diez o más meses, no procederá reembolso alguno. En consecuencia, el Cliente que cancela de forma anticipada pierde el beneficio del pago adelantado y cubre los meses efectivamente utilizados al precio mensual vigente de su Plan. El acceso a la Plataforma cesará al concluir el mes que, conforme al inciso (i), se considera utilizado.

Ejemplo. Un Cliente del Plan PyME que pagó \$24,990.00 por el Ciclo anual y cancela habiendo utilizado tres meses recibirá \$17,493.00, equivalentes a siete mensualidades de \$2,499.00. Conserva así el equivalente a tres mensualidades por el servicio efectivamente recibido.

- 12.5.** El reembolso previsto en la cláusula 12.4 se realizará por el mismo medio de pago utilizado por el Cliente, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la cancelación, y se documentará mediante el comprobante fiscal de egresos que corresponda.
- 12.6.** El Prestador podrá terminar el contrato y cancelar la Cuenta, sin responsabilidad, cuando el Cliente: (i) incumpla sus obligaciones de pago conforme a la cláusula 10; (ii) incurra en alguna de las conductas prohibidas de la cláusula 14; (iii) proporcione información falsa; (iv) utilice la

Plataforma para actividades ilícitas o para vulnerar derechos de terceros; o (v) incumpla cualquier otra obligación sustancial y no la subsane dentro de los 15 días naturales siguientes al requerimiento del Prestador. Tratándose de conductas que comprometan la seguridad, la integridad de la Plataforma o los derechos de terceros, la suspensión podrá ser inmediata.

- 12.7.** El Prestador podrá terminar el contrato sin causa, dando aviso al Cliente con al menos 60 días naturales de anticipación, en cuyo caso reembolsará la parte proporcional no devengada de los pagos recibidos.
- 12.8.** SUPERVIVENCIA. Sobrevivirán a la terminación, por el plazo que corresponda a su naturaleza, las cláusulas relativas a definiciones, propiedad intelectual, datos del Cliente, protección de datos personales, confidencialidad, exclusión de garantías, limitación de responsabilidad, indemnización, notificaciones, legislación aplicable y jurisdicción, así como las obligaciones de pago devengadas.
- 12.9.** A la terminación por cualquier causa: (i) cesará el derecho de acceso y uso de la Plataforma; (ii) el Cliente contará con el plazo previsto en la cláusula 16.5 para exportar sus Datos; (iii) se harán exigibles de inmediato las cantidades adeudadas; y (iv) subsistirán las cláusulas que por su naturaleza deban sobrevivir, en términos de la cláusula 12.8.

13. LICENCIA DE USO

- 13.1.** Sujeto al cumplimiento de estos Términos y al pago oportuno de la contraprestación, el Prestador otorga al Cliente una licencia de uso limitada, temporal, revocable, no exclusiva, intransferible, sin derecho a sublicenciar y circunscrita al territorio en que el Cliente opera, para acceder y utilizar la Plataforma exclusivamente en la operación interna de su propio negocio.
- 13.2.** La licencia comprende únicamente el número de Usuarios Autorizados, sucursales, almacenes, empresas y Documentos correspondientes al Plan y Complementos contratados.
- 13.3.** La licencia se extingue de pleno derecho, sin necesidad de declaración judicial, al terminar la vigencia de la suscripción por cualquier causa.
- 13.4.** RETROALIMENTACIÓN. Si el Cliente o sus Usuarios Autorizados proporcionan comentarios, sugerencias o ideas de mejora sobre la Plataforma, otorgan al Prestador una **licencia perpetua, irrevocable, gratuita, no exclusiva y sin limitación territorial para usar, implementar, modificar y explotar dicha retroalimentación** en la Plataforma y en cualquier otro producto o servicio, sin obligación de contraprestación, reconocimiento ni confidencialidad. El Cliente **renuncia a reclamar pago, regalía o participación alguna** por la incorporación de sus sugerencias, y reconoce que el Prestador puede estar desarrollando de forma independiente funcionalidades similares.

14. USO ACEPTABLE Y CONDUCTAS PROHIBIDAS

El Cliente y sus Usuarios Autorizados se obligan a utilizar la Plataforma conforme a la ley, la moral, las buenas costumbres y estos Términos. De manera enunciativa y no limitativa, queda prohibido:

- Descompilar, aplicar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente, la arquitectura de datos o los algoritmos de la Plataforma —salvo en los supuestos que permite el artículo

106 de la Ley Federal del Derecho de Autor—, así como copiar, modificar, traducir o crear obras derivadas de ella.

- Revender, arrendar, sublicenciar, prestar o ceder la Plataforma a terceros, ni utilizarla como oficina de servicios para procesar información de terceros ajenos al Cliente.
- Compartir credenciales entre varias personas, utilizar una sola credencial para más usuarios de los contratados, o suplantar la identidad de cualquier persona.
- Evadir o interferir con los límites del Plan, los controles de acceso, los mecanismos de medición de consumo o las medidas de seguridad, así como generar cargas de trabajo desproporcionadas que degraden el desempeño para los demás clientes.
- Emplear medios automatizados de extracción masiva de información, salvo mediante las interfaces que el Prestador autorice por escrito; realizar pruebas de intrusión, análisis de vulnerabilidades o ataques de denegación de servicio; y cargar o transmitir código malicioso.
- Utilizar la Plataforma para almacenar o procesar información de procedencia ilícita, para simular operaciones inexistentes o para soportar comprobantes fiscales que amparen operaciones simuladas.
- Cargar datos personales sin contar con la base de legitimación que exige la legislación aplicable, o extraer de la Plataforma datos de contacto de terceros para enviarles comunicaciones no solicitadas, engañosas o contrarias a la normativa aplicable.

14.1. El Prestador podrá suspender de manera inmediata y sin responsabilidad el acceso a la Cuenta cuando detecte, de forma razonablemente fundada, la actualización de cualquiera de las conductas anteriores, notificando al Cliente a la brevedad posible.

14.2. El Cliente será responsable de los daños y perjuicios que dichas conductas causen al Prestador, a otros clientes o a terceros.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL

15.1. La Plataforma, su código fuente y objeto, su estructura de bases de datos, su arquitectura, interfaces, diseño gráfico, documentación, manuales, materiales de capacitación, marcas, nombres comerciales, avisos comerciales, logotipos y demás elementos que la integran, son propiedad exclusiva del Prestador o de sus licenciados, y se encuentran protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor, particularmente por sus artículos 101 a 114 relativos a los programas de computación y a las bases de datos, así como por la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y por los tratados internacionales de los que México es parte.

15.2. Estos Términos no transfieren al Cliente derecho de propiedad intelectual alguno. Todos los derechos no otorgados expresamente quedan reservados al Prestador.

15.3. El Cliente otorga al Prestador una licencia limitada, no exclusiva y gratuita para utilizar su nombre comercial y logotipo con la finalidad exclusiva de: (i) desplegarlos dentro de la propia Plataforma y en los documentos que ésta genere para el Cliente; y (ii) identificarlo como cliente en materiales comerciales del Prestador. Respecto de este último uso, el Cliente podrá manifestar su negativa en cualquier momento mediante aviso al correo señalado en la cláusula 1.3.

- 15.4.** Cualquier persona que considere que un contenido alojado en la Plataforma infringe sus derechos de propiedad intelectual podrá notificarlo al Prestador al correo señalado en la cláusula 1.3, acompañando la acreditación de su titularidad y la identificación precisa del contenido. El Prestador atenderá dicha notificación conforme al procedimiento previsto en la legislación aplicable.

16. DATOS DEL CLIENTE: TITULARIDAD, RESPALDO, EXPORTACIÓN Y CONSERVACIÓN

- 16.1.** Los Datos del Cliente son y seguirán siendo propiedad del Cliente. El Prestador no adquiere sobre ellos más derechos que los estrictamente necesarios para prestar los Servicios.
- 16.2.** El Cliente otorga al Prestador una licencia limitada para alojar, almacenar, reproducir, transmitir, respaldar, procesar y desplegar los Datos del Cliente, con la única finalidad de prestar los Servicios, brindar soporte, garantizar la seguridad de la Plataforma y cumplir obligaciones legales.
- 16.3.** El Cliente declara y garantiza que cuenta con los derechos, autorizaciones y consentimientos necesarios respecto de los Datos del Cliente que carga en la Plataforma, y que su tratamiento no infringe derechos de terceros ni disposición legal alguna.
- 16.4.** **RESPALDOS.** El Prestador realizará respaldos diarios **de la base de datos y de los archivos cargados por el Cliente**, tales como imágenes de artículos y logotipos, con una retención de 30 días naturales. Los respaldos constituyen una medida de continuidad operativa del Prestador y no sustituyen la obligación del Cliente de exportar y conservar su propia información. El Prestador no garantiza la recuperación de datos individuales eliminados por el propio Cliente o por sus Usuarios Autorizados.
- 16.5.** **EXPORTACIÓN.** El Cliente podrá exportar sus Datos por sí mismo desde las funciones de exportación de la Plataforma, en los formatos que ésta ponga a disposición, tales como CSV, XLSX o PDF. Esta facultad se mantiene durante la vigencia de la suscripción, **durante la suspensión por falta de pago y durante los 30 días naturales posteriores a la terminación o expiración**. Si el Cliente requiere apoyo para extraer su información, el Prestador se lo prestará **sin costo** dentro de los mismos plazos. Concluidos éstos, el Prestador no estará obligado a conservar los Datos del Cliente ni a entregarlos.
- 16.6.** **ELIMINACIÓN.** Concluidos los plazos de conservación previstos en estos Términos, el Prestador procederá a la supresión definitiva de los Datos del Cliente de sus sistemas productivos y, conforme a sus ciclos de rotación, de sus respaldos, salvo aquella información que deba conservar para cumplir obligaciones legales, fiscales o para la defensa de reclamaciones.
- 16.7.** **UBICACIÓN.** Los Datos del Cliente se alojan en centros de datos ubicados en Boston, Massachusetts, Estados Unidos de América, operados por Hostinger. El Cliente acepta expresamente dicha ubicación y, en su caso, la remisión de datos que ello implique conforme a la legislación mexicana en materia de protección de datos personales.
- 16.8.** **MEDIDAS DE SEGURIDAD.** El Prestador implementa medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables conforme al estado de la técnica, tales como cifrado en tránsito, control de accesos por roles, segregación lógica de la información entre clientes, bitácoras de

auditoría y cifrado en reposo de credenciales y secretos de integración. Ninguna medida de seguridad es infalible y el Prestador no garantiza la inviolabilidad absoluta de sus sistemas.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- 17.1.** El tratamiento de los datos personales del Cliente, de sus representantes y de sus Usuarios Autorizados se rige por el **Aviso de Privacidad**, disponible en <https://altiroerp.cloud/aviso-de-privacidad>, que forma parte integrante de estos Términos y al que se remite en todo lo no previsto en esta cláusula.
- 17.2.** ROLES DE LAS PARTES. Respecto de los datos personales de terceros que el Cliente carga o genera en la Plataforma —los de sus clientes, proveedores, empleados o contactos—, el **Cliente actúa como responsable** y el **Prestador como encargado**, tratándolos únicamente conforme a las instrucciones del Cliente. Respecto de los datos de contacto, facturación y uso de la Cuenta, el **Prestador actúa como responsable**.
- 17.3.** OBLIGACIONES DEL PRESTADOR COMO ENCARGADO. El Prestador se obliga a tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones del Cliente, abstenerse de usarlos para finalidades propias distintas de la prestación del servicio, implementar las medidas de seguridad de la cláusula 16.8, guardar confidencialidad aun después de terminada la relación, suprimirlos al concluir ésta conforme a la cláusula 16.6 y no transferirlos salvo instrucción del Cliente, requerimiento de autoridad o disposición legal. El Cliente autoriza al Prestador a apoyarse en los proveedores señalados en el **Anexo D**, a quienes impondrá obligaciones no menores a las aquí previstas y por cuya actuación responde; la incorporación de nuevos proveedores se informará con al menos 15 días naturales de anticipación.
- 17.4.** OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO RESPONSABLE. El Cliente se obliga a contar con su propio aviso de privacidad y ponerlo a disposición de los titulares, obtener las bases de legitimación necesarias, atender directamente el ejercicio de los derechos de los titulares cuyos datos administra en la Plataforma, y cargar únicamente datos lícitamente obtenidos. **Se abstendrá de cargar datos personales sensibles**, salvo que cuente con el consentimiento expreso y por escrito de sus titulares. El Prestador brindará asistencia técnica razonable para atender dichas solicitudes.
- 17.5.** VULNERACIONES DE SEGURIDAD. El Prestador notificará al Cliente, sin demora injustificada y a más tardar dentro de las 72 horas siguientes a que tenga conocimiento, cualquier vulneración que afecte de manera significativa los Datos del Cliente, informando la naturaleza del incidente, los datos comprometidos, las acciones correctivas adoptadas y las recomendaciones aplicables. Corresponde al Cliente, como responsable, notificar a los titulares y a la autoridad cuando la ley lo exija.

18. CONFIDENCIALIDAD

- 18.1.** Cada Parte se obliga a mantener con carácter confidencial la información técnica, comercial, financiera, operativa o de cualquier naturaleza que reciba de la otra con motivo de estos Términos, y a no divulgarla ni utilizarla para fines distintos a la ejecución del contrato.
- 18.2.** No se considerará confidencial la información que: (i) sea o llegue a ser de dominio público sin culpa de la Parte receptora; (ii) se encontrara legítimamente en poder de la Parte

receptora antes de su revelación; (iii) sea desarrollada de forma independiente sin utilizar la información confidencial; o (iv) deba revelarse por mandato de autoridad competente, en cuyo caso la Parte receptora lo notificará a la otra, en la medida en que legalmente le sea posible, para que ésta ejerza las acciones que estime pertinentes.

- 18.3.** Esta obligación permanecerá vigente durante la relación contractual y por 5 años posteriores a su terminación.

19. DISPONIBILIDAD, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

- 19.1.** El Prestador realizará sus mejores esfuerzos para mantener la Plataforma disponible conforme al nivel de servicio objetivo de 99.5% mensual, medido en los términos del **Anexo B**.
- 19.2.** No computan como indisponibilidad, y por tanto quedan excluidas del cálculo del nivel de servicio: (i) las ventanas de mantenimiento programado; (ii) los eventos de caso fortuito o fuerza mayor; (iii) las fallas atribuibles a la infraestructura, red, equipos, navegadores o configuraciones del Cliente; (iv) las interrupciones de proveedores de telecomunicaciones o de servicios de terceros ajenos al control del Prestador; (v) la suspensión legítima del servicio conforme a estos Términos; y (vi) el uso de la Plataforma en contravención a estos Términos.
- 19.3.** El Prestador podrá realizar mantenimientos programados dentro de las ventanas señaladas en el **Anexo C**, notificando al Cliente con al menos 48 horas de anticipación. Tratándose de mantenimientos de emergencia por razones de seguridad, el aviso podrá darse de forma simultánea o posterior.
- 19.4.** El soporte técnico se prestará por los canales, en los horarios y con los tiempos de respuesta señalados en el **Anexo C**. El soporte no comprende servicios de consultoría, parametrización avanzada, migración de datos, capacitación extendida ni desarrollos a la medida, los cuales podrán contratarse por separado.
- 19.5.** El incumplimiento del nivel de servicio dará derecho al Cliente a los créditos previstos en el **Anexo B**, los cuales constituyen el remedio único y exclusivo por dicho concepto, **sin perjuicio del derecho de terminación anticipada y reembolso proporcional previsto en el Anexo B y en la cláusula 12.3**. La solicitud deberá presentarse dentro de los 30 días naturales siguientes al mes de la afectación.

20. MODIFICACIONES A LA PLATAFORMA Y A LOS TÉRMINOS

- 20.1.** La Plataforma es un producto en evolución. El Prestador podrá agregar, modificar o discontinuar funcionalidades. Tratándose del retiro de funcionalidades sustanciales, dará aviso al Cliente con al menos 60 días naturales de anticipación.
- 20.2.** El Prestador podrá modificar estos Términos. Las modificaciones se notificarán al Cliente por correo electrónico y mediante aviso destacado dentro de la Plataforma, con al menos 30 días naturales de anticipación a su entrada en vigor.
- 20.3.** Si el Cliente continúa utilizando la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones, se entenderá que las acepta. Si no las acepta, podrá terminar la suscripción

antes de dicha fecha, con derecho al reembolso proporcional de la parte no devengada del periodo pagado.

- 20.4.** El Prestador mantendrá disponible el historial de versiones de estos Términos en <https://altiroerp.cloud/terminos>, indicando la fecha de cada actualización. La versión aplicable a cada operación será la vigente al momento en que ésta se realice.
- 20.5.** Las modificaciones que deriven de una reforma legal o de un mandato de autoridad podrán entrar en vigor de forma inmediata, informándose al Cliente a la brevedad.

21. DECLARACIONES Y EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

- 21.1.** El Prestador declara que cuenta con la capacidad técnica y jurídica para prestar los Servicios y que la Plataforma no infringe derechos de propiedad intelectual de terceros.
- 21.2.** Salvo por lo expresamente pactado en estos Términos y en sus anexos, la Plataforma se proporciona "tal como está" y "según disponibilidad". El Prestador no otorga garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, no interrupción o ausencia total de errores.
- 21.3.** El Prestador no garantiza que la Plataforma satisfaga la totalidad de los requerimientos específicos del Cliente, ni que los resultados obtenidos mediante ella, tales como valuaciones de inventario, existencias, costos, saldos, registros contables y reportes, sean adecuados o suficientes para fines contables, fiscales, financieros o de toma de decisiones sin la validación previa del Cliente y de sus asesores.
- 21.4.** El Cliente reconoce que es el único responsable de la exactitud, integridad y licitud de la información que captura, de la correcta parametrización de su operación y del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, contables, laborales y regulatorias.
- 21.5.** **SERVICIOS DE TERCEROS.** La Plataforma se apoya en servicios prestados por terceros, señalados en el **Anexo D**, sujetos a sus propios términos y políticas. El Prestador no controla ni garantiza su disponibilidad, continuidad o seguridad, y no responde por las fallas, suspensiones o cambios de política que ocasionen, sin perjuicio de la diligencia razonable que aplicará en su selección y supervisión. Cuando el Cliente conecte la Plataforma con sistemas propios o de terceros, será responsable de la información que transmita y de las autorizaciones que otorgue.
- 21.6.** **OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El Cliente reconoce que la Plataforma es una herramienta de apoyo que no lo releva del cumplimiento de sus obligaciones fiscales y contables, entre ellas las previstas en los artículos 28 y 30 del Código Fiscal de la Federación. Es el único responsable de conservar su contabilidad y su documentación comprobatoria por los plazos que la ley establece, así como de generar y resguardar sus propias copias mediante las funciones de exportación de la Plataforma, considerando que la terminación de la suscripción implica la pérdida de acceso conforme a la cláusula 16.
- 21.7.** Lo previsto en esta cláusula no excluye ni limita las garantías que por disposición de orden público resulten irrenunciables.

22. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 22.1.** La responsabilidad del Prestador se limita a los daños y perjuicios directos, ciertos, actuales y debidamente acreditados que sean consecuencia inmediata y directa de su incumplimiento, en términos de los artículos 2107, 2108 y 2110 del Código Civil Federal.
- 22.2.** En la medida en que la ley lo permita, el Prestador no será responsable por: (i) lucro cesante, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de clientela o daños reputacionales; (ii) daños indirectos, incidentales o consecuenciales; (iii) la pérdida o alteración de información imputable al Cliente, a sus Usuarios Autorizados o a terceros; (iv) las decisiones de negocio que el Cliente adopte con base en la información de la Plataforma; ni (v) las sanciones, multas o créditos fiscales que se determinen al Cliente por el incumplimiento de sus obligaciones.
- 22.3.** La responsabilidad total y acumulada del Prestador derivada de estos Términos, por cualquier causa y por todos los conceptos, no excederá del monto que el Cliente le haya pagado efectivamente durante los 12 meses inmediatos anteriores al hecho que dio origen a la reclamación.
- 22.4.** Las limitaciones anteriores **no aplicarán** tratándose de: (i) la responsabilidad derivada de dolo o mala fe, la cual es exigible en todo caso y cuya renuncia es nula conforme al artículo 2106 del Código Civil Federal; (ii) los daños a la vida o a la integridad de las personas; (iii) el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y de protección de datos personales atribuible al Prestador; y (iv) cualquier otra responsabilidad que conforme a disposiciones de orden público no admita limitación.
- 22.5.** Cualquier reclamación derivada de estos Términos deberá presentarse dentro del 1 año siguiente a la fecha en que el Cliente tuvo o debió tener conocimiento del hecho que la motiva, sin perjuicio de los plazos de prescripción que resulten irrenunciables conforme a la ley.

23. INDEMNIZACIÓN

- 23.1.** El Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo al Prestador, a sus socios, consejeros, empleados y proveedores, y a indemnizarlos por los daños, perjuicios, gastos y honorarios razonables de abogados que deriven de reclamaciones de terceros o de autoridades relacionadas con: (i) el uso de la Plataforma en contravención a estos Términos o a la ley; (ii) el contenido y la licitud de los Datos del Cliente; (iii) el incumplimiento de sus obligaciones como responsable del tratamiento de datos personales; y (iv) la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros imputable al Cliente.
- 23.2.** El Prestador se obliga a sacar en paz y a salvo al Cliente frente a reclamaciones de terceros que aleguen que la Plataforma, en sí misma y utilizada conforme a estos Términos, infringe sus derechos de propiedad intelectual. En tal supuesto, el Prestador podrá, a su elección, obtener la licencia necesaria, sustituir o modificar el componente infractor o, de no ser viable lo anterior, terminar el contrato reembolsando la parte proporcional no devengada.
- 23.3.** La Parte que reciba una reclamación cubierta por esta cláusula deberá notificarlo a la otra dentro de los 10 días hábiles siguientes, permitirle asumir la defensa y prestarle la

colaboración razonable que requiera. La falta de notificación oportuna liberará a la Parte indemnizante en la medida en que dicha omisión le haya causado perjuicio.

24. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

- 24.1.** Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando éste obedezca a caso fortuito o fuerza mayor, en términos del artículo 2111 del Código Civil Federal.
- 24.2.** De manera enunciativa, se considerarán tales: los desastres naturales, incendios, inundaciones, sismos, epidemias o pandemias y las medidas sanitarias que de ellas deriven; los actos de autoridad, cambios legislativos, bloqueos y órdenes judiciales; las guerras, actos terroristas y disturbios civiles; las huelgas y paros ajenos al personal propio; las fallas generalizadas de energía eléctrica o de telecomunicaciones; los ataques informáticos de gran escala; y las interrupciones de proveedores de infraestructura crítica.
- 24.3.** La Parte afectada deberá notificar a la otra dentro de los 5 días hábiles siguientes y adoptar las medidas razonables para mitigar los efectos. Si el evento se prolonga por más de 30 días naturales, cualquiera de las Partes podrá terminar el contrato sin responsabilidad, procediendo el reembolso proporcional de la parte no devengada.
- 24.4.** El caso fortuito o la fuerza mayor no liberan al Cliente de las obligaciones de pago ya devengadas.

25. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

- 25.1.** El Cliente no podrá ceder ni transmitir, total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivados de estos Términos sin el consentimiento previo y por escrito del Prestador.
- 25.2.** El Prestador podrá ceder su posición contractual, en todo o en parte, en casos de fusión, escisión, reestructuración corporativa, transmisión de activos o cambio de control, dando aviso al Cliente. Dicha cesión no podrá disminuir los derechos del Cliente.
- 25.3.** El Prestador podrá subcontratar total o parcialmente la prestación de los Servicios, permaneciendo como único obligado frente al Cliente por el desempeño de sus subcontratistas.

26. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

- 26.1.** Las Partes aceptan que las comunicaciones y notificaciones relacionadas con estos Términos se realicen por medios electrónicos, reconociéndoles plena validez y eficacia jurídica conforme a los artículos 89 a 94 del Código de Comercio y 1834 BIS del Código Civil Federal.
- 26.2.** Las notificaciones al Cliente se realizarán al correo electrónico registrado en su Cuenta o mediante aviso destacado dentro de la Plataforma. Las notificaciones al Prestador se realizarán al correo señalado en la cláusula 1.3.
- 26.3.** Las comunicaciones automatizadas de la Plataforma podrán enviarse desde una dirección que no admite respuesta. En tal caso, el Cliente deberá dirigir sus respuestas, aclaraciones y

notificaciones a las direcciones señaladas en la cláusula 1.3, las cuales se indicarán en el propio mensaje.

- 26.4.** Las notificaciones electrónicas se tendrán por recibidas el día hábil siguiente a su envío, salvo prueba en contrario. El Cliente es responsable de mantener actualizado su correo electrónico y de revisarlo periódicamente, así como de asegurar que las comunicaciones del Prestador no sean filtradas como correo no deseado.
- 26.5.** Tratándose de procedimientos judiciales o administrativos, las notificaciones se realizarán en los domicilios señalados en la cláusula 1.1 y en los datos de registro del Cliente.
- 26.6.** COMUNICACIONES COMERCIALES. El Prestador podrá enviar al Cliente comunicaciones informativas sobre la operación del servicio, las cuales son inherentes a la relación contractual y no requieren consentimiento adicional. Las comunicaciones estrictamente promocionales podrán ser rechazadas en cualquier momento mediante el mecanismo de baja incluido en cada mensaje.

27. DISPOSICIONES GENERALES

- 27.1.** ACUERDO ÍNTEGRO. Estos Términos, junto con el Aviso de Privacidad, sus anexos y las órdenes de servicio o cotizaciones aceptadas por escrito, constituyen el acuerdo total entre las Partes y dejan sin efecto cualquier convenio, propuesta o comunicación previa sobre la misma materia.
- 27.2.** PRELACIÓN. En caso de contradicción prevalecerá, en este orden: (i) la orden de servicio o convenio específico firmado por ambas Partes; (ii) los anexos; y (iii) el cuerpo de estos Términos.
- 27.3.** DIVISIBILIDAD. Si alguna disposición de estos Términos fuere declarada nula, ilegal o inejecutable por autoridad competente, las demás conservarán plena validez y las Partes la sustituirán por otra que refleje, en lo posible, la intención original.
- 27.4.** NO RENUNCIA. La tolerancia o el retraso de cualquiera de las Partes en el ejercicio de un derecho no se interpretará como renuncia al mismo ni como novación de las obligaciones.
- 27.5.** INDEPENDENCIA DE LAS PARTES. Las Partes son independientes entre sí. Estos Términos no crean relación laboral, de asociación, de sociedad, de agencia, de franquicia ni de representación. Cada Parte es el único patrón de su personal y asume las obligaciones laborales y de seguridad social que le correspondan, obligándose a sacar en paz y a salvo a la otra de cualquier reclamación en esa materia.
- 27.6.** ENCABEZADOS. Los títulos de las cláusulas son meramente indicativos y no limitan ni amplían su contenido.
- 27.7.** IDIOMA. Estos Términos se celebran en idioma español. Cualquier traducción se proporciona únicamente por conveniencia; en caso de discrepancia prevalecerá la versión en español.
- 27.8.** DÍAS. Salvo mención expresa en contrario, los plazos señalados en días se entenderán en días naturales.

28. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- 28.1.** Estos Términos se rigen e interpretan conforme a las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos, particularmente el Código de Comercio, el Código Civil Federal, la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y la legislación en materia de protección de datos personales en posesión de los particulares.
- 28.2.** Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de estos Términos, las Partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales competentes con residencia en Santiago de Querétaro, Querétaro, renunciando de manera expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.
- 28.3.** Antes de acudir a los tribunales, las Partes procurarán resolver sus diferencias mediante negociación directa y de buena fe por un plazo de 30 días naturales contados a partir de la notificación escrita de la controversia. Esta etapa no suspende los plazos de prescripción ni impide la solicitud de medidas cautelares.
- 28.4.** Si el Cliente califica como microempresa o pequeña empresa en términos del artículo 2, fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la conciliación de sus reclamaciones, sin perjuicio de lo previsto en esta cláusula.

29. CONTACTO

Para cualquier duda, aclaración o solicitud relacionada con estos Términos, el Cliente puede comunicarse con nosotros:

Datos de contacto

Concepto	Dato
Denominación	IVER CONSULTORIA Y DESARROLLO, S.A. DE C.V.
Correo de atención	soporte@upgradescs.com
Correo de asuntos legales y privacidad	legal@upgradescs.com
Domicilio	Blvd. de las Ciencias 3015, Piso 3, Juriquilla Santa Fe, C.P. 76230, Santiago de Querétaro, Querétaro
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 h, hora del centro de México

ANEXO A. PLANES, LÍMITES, COMPLEMENTOS Y TARIFAS

Este anexo forma parte integrante de los Términos. Los importes se expresan en pesos mexicanos y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado.

A.1 Planes, precios y límites incluidos

Concepto	Ligero	Mostrador	Emprendedor	PyME
Precio mensual	\$399.00	\$799.00	\$1,499.00	\$2,499.00
Precio anual	\$3,990.00	\$7,990.00	\$14,990.00	\$24,990.00
Usuarios incluidos	1	3	5	8
Sucursales incluidas	1	2	4	6
Almacenes incluidos	1	3	6	12
Documentos por Ciclo de Facturación mensual	500	1,200	2,500	5,000
Días de Periodo de Prueba	15	15	No disponible	No disponible
¿El Periodo de Prueba requiere tarjeta?	Sí	Sí	No aplica	No aplica

El precio anual equivale a diez mensualidades. El Cliente obtiene dos meses sin costo a cambio del pago anticipado del periodo completo. Este beneficio se pierde si el Cliente cambia a Ciclo de Facturación mensual antes de concluir el periodo anual contratado, conforme a la cláusula 7.2.

A.2 Módulos incluidos por Plan

Módulo y funciones comprendidas	Ligero	Mostrador	Emprendedor	PyME
Inventarios: transferencias entre almacenes	Sí	Sí	Sí	Sí
Ventas: punto de venta, cotizaciones, órdenes de venta y facturas	Sí	Sí	Sí	Sí
Contabilidad: registros contables manuales	No	Sí	Sí	Sí
Compras: requisiciones de compra y órdenes de compra	No	No	No	Sí

Los Módulos no señalados en esta tabla no forman parte de los Planes comercializados, conforme a las cláusulas 3.3 y 3.3 BIS.

A la fecha de entrada en vigor de estos Términos, la Plataforma genera facturas como documento comercial interno. **La certificación de comprobantes fiscales digitales por internet a nombre del Cliente no se encuentra habilitada**, por lo que la Plataforma no timbra los comprobantes que el Cliente emita a sus propios clientes ni resguarda sus Certificados de Sello Digital. Su eventual disponibilidad se informará en el sitio web y dentro de la Plataforma. Lo anterior es independiente de la certificación de los comprobantes que el Prestador emite por el cobro de las suscripciones, prevista en la cláusula 8.2.

A.3 Complementos de tarifa única

Complemento	Unidad	Tarifa
Usuario adicional	Por usuario / mes	\$200.00
Sucursal o almacén adicional	Por sucursal o almacén / mes	\$100.00
Cuota de reactivación tras suspensión	Por evento	Sin costo
Extracción asistida de datos	Por solicitud	Sin costo

A.4 Documento adicional: tarifa por Plan

Plan	Tarifa por Documento adicional
Ligero	\$1.00
Mostrador	\$0.90
Emprendedor	\$0.80
PyME	\$0.70

Para efectos del límite de Documentos del Plan y de la tarifa por Documento adicional, computa cada uno de los siguientes registros generados en la Plataforma:

- Inventarios: transferencias.
- Ventas: ventas de punto de venta, cotizaciones, órdenes de venta y facturas.
- Contabilidad: registros contables manuales.
- Compras: requisiciones de compra y órdenes de compra.

El contador de Documentos se reinicia al inicio de cada Ciclo de Facturación mensual. Los Documentos no consumidos no son acumulables ni reembolsables. Los Documentos cancelados dentro del mismo Ciclo de Facturación no se descuentan del contador, salvo que el Prestador indique lo contrario en la Plataforma.

ANEXO B. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

- B.1.** DISPONIBILIDAD MENSUAL. Se calcula como: (minutos totales del mes menos minutos de indisponibilidad no excluida) dividido entre los minutos totales del mes, expresado en porcentaje. Se considera indisponibilidad la imposibilidad generalizada de acceder a las funciones principales de la Plataforma, verificada por los sistemas de monitoreo del Prestador.
- B.2.** OBJETIVO. 99.5% mensual, con las exclusiones previstas en la cláusula 19.2.
- B.3.** CRÉDITOS POR INCUMPLIMIENTO. Constituyen el remedio único y exclusivo del Cliente por concepto de disponibilidad, **sin perjuicio del derecho de terminación anticipada y reembolso proporcional previsto en el numeral B.4 y en la cláusula 12.3**. Se aplican como saldo a favor en el siguiente Ciclo de Facturación, no son canjeables por efectivo y deben solicitarse dentro de los 30 días naturales siguientes al mes afectado.

B.4 Tabla de créditos

Disponibilidad mensual alcanzada	Crédito sobre el cargo mensual
Menor a 99.5% e igual o mayor a 99.0%	10%
Menor a 99.0% e igual o mayor a 95.0%	25%
Menor a 95.0%	50%
Menor a 95.0% durante 3 meses consecutivos	Derecho de terminación sin penalización y reembolso proporcional

- B.5.** OBJETIVOS DE RECUPERACIÓN. Objetivo de tiempo de recuperación (RTO): 4 horas. Objetivo de punto de recuperación (RPO): 24 horas.

ANEXO C. SOPORTE Y VENTANAS DE MANTENIMIENTO

C.1 Canales y horarios

Concepto	Detalle
Canales disponibles	Correo electrónico a soporte@upgradescs.com, dentro del horario de atención señalado en este Anexo.
Canales adicionales	El Prestador podrá habilitar canales complementarios, tales como atención telefónica, chat dentro de la Plataforma y sistema de tickets de soporte. Su disponibilidad y condiciones de uso se informarán en el sitio web y dentro de la Plataforma, sin que ello requiera modificar estos Términos.
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 h, hora del centro de México
Días inhábiles	Sábados, domingos y días festivos oficiales en México
Idioma de atención	Español

C.2 Severidades y tiempos objetivo de primera respuesta

Severidad	Descripción	Primera respuesta
Crítica	La Plataforma no está disponible o una función esencial está impedida para todos los usuarios del Cliente.	2 horas hábiles
Alta	Función importante degradada sin solución alternativa razonable.	8 horas hábiles
Media	Función degradada con solución alternativa disponible.	2 días hábiles
Baja	Consultas de uso, solicitudes de información o mejoras.	5 días hábiles

C.3 Mantenimiento programado

Concepto	Detalle
Ventana ordinaria	Domingos de 00:00 a 04:00 h, hora del centro de México
Aviso previo	48 horas
Duración máxima estimada por evento	4 horas
Mantenimiento de emergencia	Sin aviso previo cuando exista riesgo de seguridad o de pérdida de información; se informará durante o inmediatamente después.

ANEXO D. PROVEEDORES Y SUBENCARGADOS

Relación de terceros que intervienen en la prestación de los Servicios y que pueden tratar Datos del Cliente por cuenta del Prestador. Esta relación se mantendrá actualizada en <https://altiroerp.cloud/subencargados>.

La ubicación señalada corresponde al centro de datos en el que efectivamente se aloja y procesa la información. El domicilio corporativo del proveedor puede encontrarse en una jurisdicción distinta, circunstancia relevante para determinar la ley aplicable a su contrato de encargo y el foro competente.

D.1 Proveedores

Proveedor	Finalidad	Ubicación del tratamiento
Hostinger	Alojamiento, cómputo, almacenamiento y respaldos.	Boston, Estados Unidos
Openpay	Procesamiento de pagos y tokenización de medios de pago.	México
Hostinger (servidor de correo propio)	Envío de notificaciones y comprobantes por correo electrónico desde la dirección no-responder@altiroerp.cloud.	Boston, Estados Unidos
Luna Soft, S.A. de C.V., que opera bajo la marca SW sapien	Certificación y timbrado de los comprobantes fiscales digitales que el Prestador emite por el cobro de las suscripciones. Proveedor autorizado de certificación de CFDI.	México

El monitoreo de disponibilidad y del estado de la infraestructura se realiza mediante herramientas autoalojadas en la misma infraestructura señalada en este Anexo, sin que intervenga un proveedor distinto. La atención de soporte la presta directamente el Prestador por los canales señalados en el Anexo C.

CONTROL DE VERSIONES

Historial

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elaboró / Aprobó
1.0	07/09/2026	Versión inicial.	Christian Haro — Representante Legal