

Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre Cloud Call S.A. de C.V. en adelante CloudCall y por la otra el contratante de servicios de CloudCall en adelante Cliente. Al solicitar un servicio de CloudCall el Cliente declara que conoce y acepta en su totalidad este Contrato.

DECLARACIONES

I- Declara CloudCall :

- a. Que este Contrato fue modificado por última vez el 09 de marzo de 2019
- b. Ser una sociedad constituida conforme a las leyes vigentes en México
- c. Que su domicilio para recibir notificaciones es Guillermo González Camarena No. 1450 Piso 7 Oficina 720 Col. Santa Fe. Ciudad de México, CDMX C.P. 01210
- d. Que tiene como objeto preponderante venta, renta, servicio, mantenimiento, reparación e instalación de conmutadores para telefonía en la nube; la renta de software en la nube SAAS, la renta de plataformas en la nube PAAS, la prestación de servicios de telefonía a través de Internet, la prestación de servicios VOIP; la consultoría de negocios y en sistemas de telefonía.
- e. Que cuenta con la capacidad técnica, financiera y de producción necesaria para proporcionar el servicio que el Cliente requiere

II- Declara el Cliente:

- a. Que es de su interés contratar los servicios de CloudCall y que antes de realizar la contratación revisó, comprendió y aceptó en su totalidad todos los términos contenidos en el presente Contrato
- b. Que es mayor de edad en el país donde reside al momento de la Contratación
- c. Que la información personal que proporciona a CloudCall es veraz, completa y correcta y que se compromete a actualizarla en caso de que cambie.

III- Declaran el Cliente y CloudCall conjuntamente:

- a. Que no existe dolo, mala fe, error o lesión que pudiera invalidar el presente Contrato
- b. Que el presente Contrato sustituye a todos los acuerdos anteriores o contemporáneos, representaciones, garantías y entendimientos con respecto a los servicios y la información proporcionada por cualquier medio respecto al objeto de este Contrato
- c. Por lo que manifiestan su conformidad con las siguientes definiciones y cláusulas:

DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato, los siguientes términos se definen como:

a) Activación de Servicio

Un servicio se considera como activo, activado o que la activación del servicio se ha realizado cuando CloudCall envía por correo electrónico los datos de acceso al Cliente a su Panel de Control. Previo al

envío, CloudCall realiza las acciones, tareas y pruebas necesarias para que el servicio funcione.

b) Carrier de Telefonía

Empresa de telecomunicaciones que permite la comunicación mediante una red telefónica interconectando a sus usuarios con cualquier otro teléfono del mundo.

c) Conmutador

Sistema de telefonía que permite que dos o más personas se comuniquen entre sí utilizando teléfonos que pueden estar conectados mediante una red al conmutador o que se conectan entre si usando una red telefónica.

d) Centro de Datos

Edificio diseñado para mantener en su interior una gran cantidad de equipo de cómputo, equipo de redes, sistemas de enfriamiento, y equipamiento electrónico que es alimentado por una red eléctrica redundante conectada a fuentes de poder ininterrumpidas dentro de las cuales existen generadores de energía para garantizar una operación continua las 24 horas todos los días del año. El Edificio está conectado mediante múltiples conexiones 10GE a múltiples Carriers de Internet. Este edificio contiene medidas de seguridad para prevenir incendios, inundaciones, acceso físico al edificio sin autorización, acceso vía electrónica a los equipos de cómputo, red o electrónicos en su interior sin autorización.

e) Contenidos del Sitio de Internet

Se entiende por Contenido o Contenidos del Sitio de Internet las partes que integran el Sitio de Internet de CloudCall , a título meramente enunciativo los textos, fotografías, gráficos, imágenes, iconos, videos y demás contenidos audiovisuales o sonoros, así como su diseño gráfico y códigos fuente

f) Cupón de Crédito

Es un documento electrónico dentro del Portal de Clientes que el Cliente puede abonar para pagar el importe total o una parte del adeudo de un servicio

g) Días hábiles

Para efectos de este contrato se consideran días hábiles aquellos en que el personal de CloudCall labora de forma normal lo cual ocurre de lunes a viernes de 9 a 19 horas (Horario del Centro de México), con excepción de los siguientes días en donde sólo se labora de 8 a 14 horas: 10 de mayo, 24 de diciembre y 31 de diciembre. Para efectos de este Contrato los siguientes días son considerados inhábiles y no labora el personal de CloudCall (i) los días de asueto oficiales en México, (ii) el jueves y viernes del periodo de Semana Santa.

h) Disponibilidad o disponible

Medición de la cantidad de tiempo que un sistema se encuentra listo para usarse. Para efectos de

este contrato se expresa como un porcentaje. Se calcula dividiendo número de horas que estuvo disponible en el periodo, entre el número de horas que estuvo disponible entre el número de horas totales de ese periodo.

- i) Enlace al Sitio de Internet o hipervínculo
Es un elemento que forma parte de un documento electrónico que hace referencia a uno o varios Contenidos del Sitio de Internet de CloudCall
- j) Equipos de Telefonía
Nombre que agrupa a teléfonos de oficina para hacer llamadas utilizando la Plataforma de CloudCall, accesorios para dichos teléfonos, así como otras piezas de hardware que se requieran para comunicar al Cliente con la Plataforma de CloudCall
- k) Know How
Conocimientos adquiridos por CloudCall como resultado de la prestación de servicios durante años y la acumulación experiencias, por lo que se consideran un bien intangible muy valioso que no puede ser compartido con terceros
- l) Panel de Control
Sitio de Internet propiedad de CloudCall el cual se localiza en la dirección MiConmutador.mx y que puede ser utilizado por el Cliente para administrar la Plataforma de CloudCall.
- m) Plataforma de CloudCall
Conjunto de diversos programas de cómputo, redes de Internet y servidores de Internet colocados dentro de un Centro de datos que actúan como un conmutador en la nube con funciones avanzadas.
- n) Portal para Clientes
Sitio de Internet propiedad de CloudCall con el dominio shop.cloudcall.mx que requiere de un usuario y contraseña para poder acceder, mismos que son proporcionados al Cliente vía correo electrónico cuando se activa un servicio contratado. Permite que el Cliente administre su información de contacto, y sus datos de facturación.
- o) N+1
Se llama así a una infraestructura que tiene un equipo adicional instalado, para cada uno de los equipos que la conforman, que es usado únicamente en caso de que un equipo falle
- p) Nube
Término derivado del inglés cloud computing utilizado para definir a servicios de informática que se ofrecen a través de Internet de forma segura, ágil y accesible.

- q) Redundancia
Habilidad de un sistema de seguir operando normalmente cuando se presenta la falla de uno de los componentes que lo conforman

- r) Servicios de Telefonía
CloudCall puede prestar servicios de Carrier de Telefonía al Cliente si así lo desea otorgando un número telefónico, líneas de teléfono, llamadas telefónicas entrantes y llamadas telefónicas salientes.

- s) Servidor de Internet
Equipo de cómputo localizado dentro de un Centro de Datos que puede estar encendido de forma permanente ininterrumpida y que cuenta con una conexión a Internet de alta velocidad.

- t) Sistema de Administración
Sistema de cómputo utilizado por CloudCall para llevar el control de contrataciones, pagos, facturación y servicios.

- u) Sitio de Internet
También llamado sitio web o página web. Es una colección de páginas de Internet y documentos relacionados entre sí y que se pueden ver en una dirección de la Internet mediante el protocolo HTTP o HTTPS. Para efectos de este Contrato, cada vez que se hable de un sitio de Internet se referirá a uno que es propiedad de CloudCall

- v) Sitio Web de CloudCall
Se refiere a diversos sitios de Internet que son propiedad de CloudCall dentro de los que se encuentran los siguientes: cloudcall.mx, miconmutador.mx y shop.cloudcall.mx

- w) Tier IV
Denominación estándar de la industria utilizada para identificar la topología de diseño de un Centro de Datos. Un Centro de Datos Tier IV es aquel que tiene múltiples componentes y trayectorias tanto en su red eléctrica y como en los sistemas de enfriamiento, siendo ambos redundantes y tolerantes a fallas para estar disponibles el 99.995% del tiempo

CLAUSULAS

1. Objeto

Establecer las especificaciones, las condiciones de uso, las garantías, los alcances y los límites de los servicios que CloudCall proporciona al Cliente.

2. Utilización de Servicios de CloudCall

Los sitios web de CloudCall proporcionan información de los servicios de CloudCall al Cliente, por lo que Contrato de Prestación de Servicios de CloudCall

no son vinculantes para CloudCall sino hasta el momento en que se contrate y se realice el pago de un Servicio ofrecido. Los enlaces a sitios de Internet que no son propiedad de CloudCall no comprometen a CloudCall frente al Cliente que accede al sitio web de CloudCall. Parte del contenido de los sitios web de CloudCall pueden contener opiniones personales de los individuos que los escriben u otras personas ajenas a CloudCall por lo que deben ser tomadas como tal y no podrán ser vinculantes a CloudCall.

3. Vigencia

La fecha de inicio de la duración de este Contrato comenzará a partir de que CloudCall notifica por correo electrónico al Cliente que el servicio contratado se encuentra activo. La duración de la vigencia será el periodo de tiempo que el Cliente pagó a CloudCall por el servicio.

La vigencia del contrato se extenderá cada vez que CloudCall registre en su Sistema de Administración un pago para renovar el servicio contratado por el Cliente.

El tiempo mínimo de contratación de un servicio será el mismo tiempo que el Cliente pagó a CloudCall. La vigencia del contrato podrá ser afectada por las causas especificadas en la Cláusula Terminación del Contrato y Cancelación del Servicio.

4. Condiciones generales de Contratación

Las características que cada servicio incluye son las que en el momento de la contratación se encuentran publicadas en el sitio web de CloudCall.

CloudCall no podrá modificar las características del servicio del Cliente en el periodo contratado si la modificación da como resultado un menor desempeño o menor capacidad para el cliente.

El Cliente es el único responsable de elegir un servicio que se adecue a sus necesidades.

El nivel del servicio que CloudCall debe darle al cliente se encuentra publicado en Anexo denominado "SLA CloudCall"

Los términos de Contratación de los equipos que sean arrendados al Cliente por CloudCall se encuentran en el Anexo denominado "Términos del Arrendamiento de Equipo Telefónico".

Los términos de Contratación de venta de los equipos que sean vendidos al Cliente por CloudCall se encuentran en el Anexo denominado "Términos de la Venta de Equipo Telefónico".

5. Cobranzas y Facturación

Los precios del servicio se encuentran publicados en el sitio web de CloudCall.

Los precios expresan a un lado la abreviación de la moneda en la que están publicados utilizando el código ISO 4217 de la International Organization for Standardization

Se agregará al total a pagar el importe del impuesto al valor agregado (IVA) que corresponda a los precios que indiquen que no incluyen dicho impuesto.

5.1. Estados de Cuenta de la Plataforma de CloudCall

Cada vez que CloudCall genere un cobro por un servicio, enviará una notificación de pago al Cliente por correo electrónico a la(s) dirección(es) que el Cliente tiene registradas en el Portal de Clientes de CloudCall con al menos 7 (siete) días calendario de anticipación.

La notificación de pago contiene el total a pagar, la fecha límite para efectuar el pago y las instrucciones para realizarlo. Esta notificación de pago puede ser consultada en el Portal para Clientes.

El cliente es el único responsable de realizar en tiempo y forma los pagos del servicio, por esta razón no recibir el correo electrónico con la notificación de pago no exime al cliente de pagar a tiempo y siguiendo los procedimientos administrativos indicados por CloudCall.

La no recepción de un El Cliente es el único responsable de consultar su Estado de Cuenta y de estar al corriente con el pago del servicio

5.2. Fecha de Pago Plataforma de CloudCall

La fecha de pago de todos los servicios de la Plataforma de CloudCall es el día en que se active el servicio de El Cliente. El cliente puede solicitar que su pago sea en una fecha distinta cuando lo desee, en este caso si el día de pago fuera mayor al correspondiente deberá de pagar un ajuste por la diferencia de días que exista

5.3. Fecha de Pago Servicios de Telefonía

Cuando se genere un cargo por consumo de telefonía CloudCall realizará un corte mensual de los minutos consumidos y se enviará un correo con el importe a pagar en el email registrado de El Cliente, mismo que deberá ser cubierto en un plazo no mayor a 14 días para evitar la suspensión del servicio.

5.4. Límite de Crédito en Servicios de Telefonía

CloudCall podrá definir de la manera que mejor lo considere la cantidad máxima que el Cliente puede consumir mensualmente en Servicios de Telefonía. Si el Cliente llegara a exceder ese límite mensual, se verá obligado a realizar un pago por anticipado del importe que haya consumido para poder continuar usando los servicios de Telefonía de CloudCall.

Si el Cliente desea exceder el límite preestablecido, CloudCall podrá solicitar cuando lo considere instrumentos adicionales como un depósito en garantía para elevar el consumo del Cliente.

5.5. Buró de Crédito

En virtud de que CloudCall otorga crédito al Cliente si usa los Servicios de Telefonía de CloudCall el comportamiento crediticio del Cliente será reportado a una Sociedad de Información Crediticia por lo que se reflejará en el Buró de Crédito del Cliente.

5.6. Devoluciones

Durante el primer mes de servicio, el Cliente podrá solicitar un reembolso del 100% a CloudCall si no está satisfecho con su servicio. No se podrán hacer devoluciones del consumo de Servicios de Telefonía ni de la compra de equipos de Telefonía. No habrá reembolsos cuando el servicio no se haya prestado adecuadamente por culpa del Cliente, por errores del Cliente o por omisiones del

Ciente.

5.7. Acreditación de Pagos

Un servicio no se considerará pagado hasta que el pago está asignado a ese servicio en el Sistema de Administración de CloudCall por el Departamento de Cobranzas y Facturación el cual realiza esta labor en días hábiles.

5.7.1. Pagos por un importe menor al adeudado

El servicio del cliente no se podrá considerar como pagado si el importe que se recibe no cubre la totalidad del adeudo, por lo que en caso de pagar menos del total adeudado deberá pagar la diferencia para que se acredite su pago.

5.7.2. Pagos por un importe mayor al adeudado

En caso de que el cliente pague más del importe que adeuda, CloudCall como procedimiento estándar generará un factura por dicho importe y le generará un cupón de crédito por el importe pagado de más. Si el cliente lo solicita CloudCall podrá hacer una devolución del importe pagado de más, en todos los casos se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) CloudCall cobrará al Cliente un cargo por administración de \$116.00 (Ciento dieciséis pesos con 00/100 M.N.) y generará una Factura a nombre del Cliente por dicho cargo
- b) El Cliente deberá de entregar una Factura CFDI por el importe pagado de más, descontando el cargo de administración y desglosando el IVA con los datos fiscales de CloudCall.
- c) Si el pago fue hecho con tarjeta de crédito, el Cliente deberá enviar un formato autorizando el cargo a su tarjeta a satisfacción de CloudCall y CloudCall hará la devolución únicamente a la misma tarjeta de crédito de donde se recibió el pago
- d) Si el pago fue hecho en efectivo, el cliente deberá enviar la carátula de un Estado de Cuenta de Banco con la misma razón social que emitió la factura del punto (b) de esta cláusula y CloudCall hará la devolución a esa cuenta.
- e) Si el pago fue hecho con transferencia bancaria o cheque, CloudCall devolverá el dinero únicamente a la misma cuenta de Banco de donde se recibió el dinero.
- f) En todos los casos CloudCall regresará el dinero en un lapso no mayor a 15 días hábiles de su Departamento de Cobranza y Facturación

5.7.3. Pagos en Banco

Cuando el Cliente paga mediante un depósito o transferencia electrónica en una cuenta de banco de CloudCall, CloudCall asignará al servicio del Cliente el pago en su Sistema de Administración, este proceso está sujeto a las siguientes condiciones:

- 5.7.3.1. El Cliente debe de asegurarse de usar únicamente su número de teléfono a diez dígitos si ningún dato adicional como referencia en su depósito para que CloudCall lo pueda identificar.

En caso de que haya usado información adicional a su número de teléfono o que no haya podido proporcionar una referencia estará obligado a enviar un correo electrónico a ayuda@cloudcall.mx con: (i) El número de teléfono a 10 dígitos de su servicio (ii) Su comprobante de pago escaneado y legible para que CloudCall pueda identificar su pago (iii) Para qué servicio es el pago en caso de contar con más de un servicio con el mismo número telefónico.

5.7.3.2. Una vez que un depósito puede ser identificado, CloudCall estará obligado a asignar el pago del Cliente al servicio contratado en su Sistema de Administración al día hábil siguiente de que el depósito fue recibido en la cuenta de Banco de CloudCall.

5.7.3.3. En caso de que el cliente pague con un cheque sin fondos, deberá de pagar a CloudCall sin excepción un importe de \$348M.N. (Trescientos cuarenta y ocho pesos con 00/100 M.N.) por concepto de: comisión por cheque sin fondos. CloudCall se reserva el derecho de cobrar en lugar de la comisión previamente mencionada, un importe adicional 20% del valor del cheque por concepto de daños y perjuicios con base en el Artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

5.7.4. Pagos con tarjeta de crédito American Express, Mastercard y Visa

Si el pago del Cliente es mediante un cargo a tarjeta de crédito, los fondos son aplicados en forma automática por nuestro sistema.

CloudCall podrá exigir se reserva el derecho de exigir al Cliente un formato en donde autorice el cargo a su tarjeta acompañado de copia de la tarjeta por ambos lados, firma autógrafa del tarjeta habiente, comprobante de domicilio de donde llega el estado de cuenta de la tarjeta e identificación oficial del tarjeta habiente.

5.7.5. Pagos con Paypal

Los pagos mediante Paypal son aprobados en forma automática por nuestro sistema, en todos los casos se cobrará un 6.5% (seis punto cinco por ciento) adicional al total a pagar sin excepción. CloudCall podrá exigir se reserva el derecho de exigir al Cliente un formato en donde autorice el cargo a su tarjeta acompañado de copia de la tarjeta por ambos lados, firma autógrafa del tarjeta habiente, comprobante de domicilio de donde llega el estado de cuenta de la tarjeta e identificación oficial del tarjeta habiente. No aceptamos pago con Paypal para la compra de Equipos Telefónicos. Si el Cliente lo desea, puede crear un cargo recurrente en Paypal para pagar su servicio, el cual se realizará cada mes hasta que el Cliente cancele su suscripción en Paypal.

5.8. Cargos automáticos a tarjetas de crédito

Se realizará un cargo en forma automática a la tarjeta del cliente cuando indique en el formulario de contratación del servicio o si posteriormente indica en el Portal de Clientes que su método de pago es con cargo automático a tarjeta de crédito. El cargo será realizado en la fecha límite de pago por el importe que corresponda.

El cliente podrá desactivar en cualquier momento este cargo seleccionando otro método de pago mediante el Portal de Clientes para evitar que se hagan cobros en el futuro.

El cliente podrá proporcionar más de una tarjeta de crédito para cargos automáticos y seleccionar una como la principal. CloudCall siempre intentará cobrar a la principal y en caso de rechazo a las adicionales.

En caso de que el cargo sea rechazado, CloudCall realizará un intento de cargo diario a cada tarjeta que el cliente tenga dada de alta hasta que se logre efectuar el cobro del servicio.

5.9. Facturación

CloudCall genera una factura por cada pago recibido por el servicio del Cliente. CloudCall emite Facturas Electrónicas (CFDI) mediante un proveedor autorizado por el Servicio de Administración Tributaria de México.

Las facturas son generadas utilizando los datos que el Cliente registró en el Portal de Clientes, por lo que el Cliente es el único responsable de que sus datos sean correctos.

CloudCall enviará un correo electrónico con las instrucciones para que el Cliente descargue su CFDI. Las facturas son realizadas al día hábil siguiente de que el pago fue acreditado en el Sistema de Administración

5.9.1. Corrección de datos en Facturas CFDI ya generadas

En caso de que el Cliente necesite que se modifique la información de un CFDI que ya fue generado, deberá solicitar el cambio del CFDI en el mismo mes que el CFDI fue generado, teniendo como máximo un día hábil antes de que termine el mes para hacerlo. En este caso CloudCall cancelará el CFDI que se tienen que modificar y generará un nuevo CFDI que saldrá con la fecha en que será realizado con los datos modificados. Por regulación oficial no es posible emitir un CFDI con fechas anteriores a la fecha actual.

5.9.2. Facturación por adelantado

A petición del Cliente, CloudCall podrá facturar un servicio que aún no ha sido pagado. Si el pago no es recibido en los términos pactados por con el Cliente, CloudCall cancelará dicha factura CFDI por lo que dejará de ser válido para efectos fiscales.

5.9.3. Clientes que no requieren Factura o no registrados ante el SAT

En caso de que el Cliente haya indicado que no requiere una factura o que el Cliente no haya proporcionado un Registro Federal de Contribuyentes válido, CloudCall creará una Factura Global que agrupa el importe de todos los pagos recibidos por Clientes en las situaciones mencionadas. Por esta razón no emitirá posteriormente una factura a nombre del Cliente, aunque este ya haya corregido su información o proporcionado sus datos correctos.

5.10. Intereses por pago tardío

CloudCall podrá cobrar, si así lo decide, una Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) más 8 (ocho) puntos anual sobre los saldos insolutos que no hayan sido pagados por el Cliente.

5.11. Incremento en los precios del servicio

CloudCall podrá incrementar sus precios en forma anual si es necesario en un porcentaje del Índice Nacional de Precios al Consumidor al cual se le podrán agregar hasta 3 puntos porcentuales. De igual forma en caso de que ocurra una devaluación del peso mexicano (MXN) con respecto al dólar de los Estados Unidos (USD) superior al 5% (cinco por ciento), CloudCall podrá ajustar a la alza el precio de los servicios del presente Contrato en la misma proporción que ocurra la devaluación. Dicha revisión se podrá hacer cada vez que toque pagar la renovación de servicio, usando como referencia la tasa de cambio del Banco de México de la fecha del último pago recibido del cliente contra la tasa publicada en el momento en que se vaya a cobrar la renovación del servicio. Si llegara a ocurrir un incremento en precios, CloudCall notificará previamente de dicho cambio de precio enviando un mensaje de correo electrónico a El Cliente.

5.12. Depósito en Garantía para Consumo Telefónico

El Cliente realizará un depósito al Contratar el servicio para garantizar el pago del servicio y de los posibles consumos telefónicos adicionales que llegue a tener durante el uso del servicio. Dicho depósito será devuelto al Cliente cuando se cancele el presente Contrato siempre y cuando el Cliente no tenga adeudo alguno con CloudCall. CloudCall podrá disponer el depósito del Cliente para saldar adeudos que no hayan sido pagados por un plazo superior a treinta días naturales.

6. Atención al Cliente

Es prioridad de CloudCall hacer su mejor esfuerzo para atender todas las solicitudes con prontitud y eficiencia, las solicitudes son atendidas en el orden en que se reciben y el tiempo de respuesta varía dependiendo de la carga de trabajo que se tengan cuando son recibidas.

CloudCall atiende al Cliente por chat, correo electrónico o teléfono al Cliente en días hábiles en los horarios expresados en las Definiciones del presente Contrato. Las 24 horas, todos los días del año el cliente puede solicitar atención mediante un Reporte el Panel de Control de CloudCall.

El nivel de servicio y la atención que CloudCall presta al cliente varía dependiendo del servicio contratado y se expresa en los anexos denominados SLA (Service Level Agreement) de cada servicio.

6.1. Reporte de Problemas

En caso de que exista una falla en un servicio o una duda sobre el uso del servicio, el Cliente la notificará a CloudCall contactándolo por email en la dirección ayuda@cloudcall.mx o en la opción correspondiente dentro del Panel de Control.

En el Panel de Control es posible consultar manuales y videos que ayudan al Cliente a resolver problemas y solucionar dudas referentes al uso de características del servicio.

En caso de que se presente una falla real de un servicio que garantiza cierto tiempo de disponibilidad, el periodo de falla del servicio que se usará para determinar el tiempo que no estuvo disponible comenzará a contar a partir del momento en que se abrió el Ticket en el Portal para Clientes siempre y cuando el Cliente haya proporcionado información suficiente para que CloudCall pueda investigar el origen de la falla y resolverlo.

6.2. Límite del Soporte Técnico ofrecido por CloudCall

Para todos los servicios, el Soporte Técnico y atención que presta CloudCall al Cliente están limitadas exclusivamente a las características incluidas en el servicio contratado.

Por esta razón, el Cliente es el único responsable de solucionar problemas con su red de cómputo, su conexión de Internet y los dispositivos que usa para conectarse a la Plataforma de CloudCall.

De igual manera está obligado a administrar los servicios de CloudCall por su propia cuenta.

Para dar servicio al Cliente CloudCall le puede vender equipo de telefonía, si el Cliente llegará a tener cualquier problema con el equipo de telefonía que requiera hacer efectiva la Garantía de dicho equipo deberá contactar directamente al mayorista que proporciona el equipo a CloudCall y seguir los procedimientos que le indiquen.

7. Suspensión del Servicio

CloudCall se reserva el derecho de suspender el servicio del Cliente en los siguientes casos:

7.1. Falta de pago

Al siguiente día calendario en que vence la fecha límite para hacer un pago cuando este no se encuentra acreditado en el Sistema de Administración. El servicio podrá ser suspendido al no recibirse el pago de cualquiera de los siguientes: i) Servicio de Conmutador en la nube, ii) Consumo telefónico excedente, iii) Renta de teléfonos o iv) Grabaciones u otros servicios adicionales solicitados. En todos los casos una vez transcurridos tres días de la fecha de pago del servicio se suspenderán las llamadas de salida y siete días después tanto llamadas de salida como de entrada.

7.2. Si se encuentran en los datos personales proporcionados por el Cliente indicios de falsedad o datos incorrectos. En este caso CloudCall podrá solicitar al Cliente que mande documentación a satisfacción de CloudCall para comprobar la autenticidad, el Cliente será el responsable de cubrir los gastos que puedan ocasionar el envío de documentación.

En todos estos casos aplican las siguientes condiciones:

- a) CloudCall notificará por correo electrónico al Cliente.
- b) La suspensión del servicio no terminará hasta el día hábil siguiente a que se acreditó el pago adeudado en el Sistema de Administración de CloudCall.

En todos los casos el tiempo que los servicios de CloudCall permanecen suspendidos no será repuesto en ningún caso y se considerará como pena por incumplimiento de contrato, por lo que el Cliente se obliga a cubrir todos los importes que adeude a CloudCall incluyendo aquellos que puedan haberse generado en el periodo que el servicio estuvo suspendido.

8. Terminación del Contrato y Cancelación del servicio

El contrato terminará automáticamente sin perjuicio para CloudCall o para el Cliente cuando haya transcurrido el tiempo contratado del servicio de acuerdo a la Cláusula de Vigencia y el pago de la renovación no sea registrado en el Sistema de Administración de CloudCall en el tiempo especificado

para hacerlo en la Cláusula de Cobranzas y Facturación. Una vez terminado el contrato CloudCall cancelará el servicio.

Cuando un servicio sea cancelado, se eliminarán todas las características del servicio, así como los datos almacenados por lo que existe la probabilidad de que ya no puedan recuperarse en caso de querer recontratarlo o recuperar información almacenada. En cualquier caso, CloudCall no estará obligado a recuperar información o características de un servicio que fue cancelado, incluso si tiene la posibilidad de hacerlo.

8.1. Terminación anticipada por parte del Cliente

Si el Cliente no tiene ningún adeudo con CloudCall podrá cancelar el servicio antes de que se cumpla su Vigencia cuando ya no desee continuar con el servicio de CloudCall por así convenir a sus intereses. En ese caso deberá notificar a CloudCall contactándolo de la forma indicada en la Cláusula Sexta y los montos pagados por el servicio serán conservados por CloudCall como pena por incumplimiento del tiempo mínimo de la Vigencia del Contrato sin que esto genere ninguna responsabilidad o perjuicio a CloudCall.

8.2. Terminación anticipada por parte de CloudCall

CloudCall podrá cancelar el servicio antes de que se finalice la Vigencia del Contrato sin que se genere ninguna responsabilidad o perjuicio para CloudCall si el Cliente incumple el presente Contrato de Servicios. Se consideran como causas de incumplimiento de Contrato las siguientes:

8.2.1. En caso de que el Cliente utilice un servicio de CloudCall con un propósito ilegal ya sea que la ley lo prohíba en el país de residencia del Cliente, en México o en el país del Centro de Datos de CloudCall en donde esté el servicio del Cliente. En todos estos casos CloudCall dará parte a las autoridades correspondientes.

8.2.2. En caso de que el Cliente haya pagado con una tarjeta de crédito y posteriormente el cargo sea reclamado por el Banco del Cliente a CloudCall y cobrado CloudCall. En este caso se cobrará una multa administrativa de \$100USD (Cien dólares de los Estados Unidos de América con 00/100USD) adicionales y se turnará el cobro de dicha multa administrativa a una agencia externa de Cobranzas.

8.2.3. En caso de que el Cliente realice las siguientes prácticas que se consideran como abusivas, así como realizar conductas ilegales o almacenar contenidos ilícitos que se mencionan a continuación de manera enunciativa, más no limitativa:

8.2.3.1. Realizar de forma voluntaria o involuntaria una actividad que sature una parte de la red del Centro de Datos de CloudCall

8.2.3.2. Violar las condiciones del Contrato

En todos los casos mencionados, CloudCall podrá conservar los pagos hechos por el Cliente como

pena por incumplimiento de Contrato y podrá exigir el pago de cualquier importe que el Cliente adeude.

9. Autorización para publicar la marca, nombre comercial, razón social y página web del Cliente

Al contratar cualquier servicio de CloudCall que esté regido en el marco de este Contrato, el Cliente autoriza y da su consentimiento para que CloudCall publique su logotipo, marca, razón social, nombre, dominio, así como otros elementos distintivos de la marca comercial del cliente y descripciones del negocio del Cliente en los sitios Web de CloudCall, medios audiovisuales, escritos, gráficos y cualquier otro medio que llegue a existir para comunicar información.

10. Propiedad Intelectual e Industrial

El Cliente manifiesta expresamente que es el único responsable de las llamadas y el uso que da a la Plataforma de CloudCall, por lo que deslinda a CloudCall, así como a todos y cada uno de sus accionistas, representantes legales, directivos, empleados y proveedores de cualquier responsabilidad relacionada con dichas acciones. Por lo anterior, el Cliente se compromete a sacar en paz y a salvo a CloudCall en caso de cualquier tipo de problema consecuencia del uso que el Cliente dé a la Plataforma de CloudCall e igualmente pagará a la entera satisfacción de CloudCall todos y cada uno de los gastos correspondientes a la solución de dichos problemas, sean estos legales o no.

11. Confidencialidad

Se considera "Información Confidencial" a la información escrita, verbal o gráfica que el Cliente proporciona a CloudCall y que (i) es identificada de una forma clara como confidencial y (ii) que no puede ser consultada por cualquier persona.

También se considera "Información Confidencial" las grabaciones de las llamadas que el Cliente realiza utilizando la Plataforma de CloudCall. CloudCall reconoce que la "Información Confidencial" es propiedad exclusiva del Cliente por lo que bajo ninguna circunstancia podrá entenderse que en virtud de la celebración de este Contrato existe algún tipo de representación de las partes. CloudCall reconoce que la celebración de este Contrato no le confiere ningún derecho, licencia, propiedad intelectual o industrial sobre la "Información Confidencial".

CloudCall podrá revelar la "Información Confidencial" únicamente a sus empleados, representantes o personas involucradas en la prestación de servicios de este contrato y para los fines del servicio contratado.

CloudCall se obliga a no compartir, reproducir o duplicar la "Información Confidencial" sin el consentimiento previo por escrito del Cliente y se obliga a difundir entre sus empleados, representantes o personas involucradas en la prestación de servicios de este contrato las disposiciones de esta cláusula. El Cliente tendrá el derecho de exigir en cualquier momento que la "Información Confidencial" sea destruida o devuelta, independientemente de que la "Información Confidencial" se haya entregado o revelado antes o después de la celebración de este acuerdo.

En el caso de la "Información Confidencial" contenida en documentos electrónicos almacenada en servidores de CloudCall el Cliente podrá exigir que sea eliminada de forma permanente para que no se tenga acceso a la misma.

En caso de que cualquier autoridad sea administrativa o judicial, solicite a CloudCall la "Información Confidencial", éste deberá proporcionar la "Información Confidencial" solicitada por la autoridad, sin que se vuelva responsable por violación a lo establecido en el presente acuerdo.

CloudCall mantendrá las condiciones de esta cláusula vigentes hasta un periodo de un año después de la terminación del Contrato.

12. Límite de la Responsabilidad de CloudCall

Respecto de todas aquellas circunstancias en que el Cliente tenga derecho a reclamar a CloudCall una indemnización de daños o una indemnización de perjuicios, independientemente de los fundamentos o su naturaleza, sea un reclamo de carácter contractual como extracontractual, la indemnización estará limitada al pago de perjuicios directos efectivamente causados al Cliente por CloudCall y los daños directos efectivamente causados al Cliente por CloudCall ; previa demostración fehaciente de su responsabilidad, con un límite máximo igual a lo efectivamente pagado por el Cliente a CloudCall por el servicio en cuestión en seis meses anteriores al hecho en que el Cliente fundamenta su reclamo. Este límite representa el máximo monto por el cual CloudCall sería responsable.

No obstante lo establecido precedentemente en esta cláusula, CloudCall no será responsable bajo circunstancia alguna y quedará excluido de las obligaciones establecidas en todas las cláusulas del presente contrato, en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Reclamos o demandas de indemnización de perjuicios por parte de terceros en contra del Cliente (que se encuentran sujetas a la limitación de responsabilidad establecida precedentemente);
- b) Pérdida de grabaciones de llamadas o el historial de llamadas. De igual manera CloudCall no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el Cliente, o terceras personas como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento, o no funcionamiento o de la operación correcta o incorrecta de sus o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.
- c) Lucro cesante, perjuicios especiales, perjuicios indirectos y/o daño económico mediato (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ahorros, utilidades o economías previstas, pérdida de oportunidades, pérdida de imagen o cualquier otro daño consecuencial).
- d) Actos de terrorismo, vandalismo, terremoto, desastre natural, daño malicioso, huelga, conmoción civil, impacto de vehículos, lluvia, inundación, incendios, accidentes en general y catástrofes naturales.
- e) Cortes, interrupciones o saturación redes de Internet externas a CloudCall que conectan al Cliente con el Centro de Datos que le corresponda de CloudCall.
- g) Mal uso de contraseñas o del servicio
- h) Problemas con la Plataforma de CloudCall originada por bloqueos de seguridad en donde se introduce una contraseña en forma errónea más de tres ocasiones.

- i) Mal uso, mala administración o fallas ocasionadas por falta de conocimientos de parte del Cliente
- j) Imposibilidad de restaurar un servicio desde el respaldo por corrupción de los documentos electrónicos guardados en el respaldo. El Cliente es el único responsable de tener un respaldo de las grabaciones que almacena en la Plataforma de CloudCall.

13. Modificaciones al Contrato

CloudCall podrá realizar modificaciones al Contrato o sus Anexos cuando lo considere necesario y publicará un aviso en el Panel de Control cuando esto ocurra.

14. Indemnizaciones por parte del Cliente a CloudCall

El Cliente reconoce y acepta que es la única parte responsable del uso que da a los servicios de CloudCall, por lo que el Cliente:

- 14.1. Garantiza y está de acuerdo en que no podrá sujetar a reclamos legales a CloudCall
- 14.2. Está de acuerdo y se obliga a sacar en paz y a salvo, a liberar, a indemnizar, a reparar daños y pagar perjuicios que ocasione a CloudCall, a proveedores de CloudCall, así como todas las personas que laboran en dichas organizaciones incluyendo de manera enunciativa más no limitativa a las personas que forman parte de estas organizaciones como: accionistas, directores, el órgano de administración, gerentes, representantes, empleados, proveedores, agentes y afiliados.
- 14.3. Está de acuerdo en liberar, indemnizar y evitar daños a las partes involucradas de toda responsabilidad, reclamos y gastos, incluyendo honorarios de abogados y costos legales por reclamos de terceras partes relacionados o cualquier de los servicios que CloudCall provee, los proveedores que participan en estos o el uso que el Cliente da a los servicios de CloudCall incluyendo sin limitación alguna, infracciones del Cliente o de cualquier persona que utilice los servicios que el Cliente contrató a CloudCall, de cualquier propiedad intelectual o de cualquier derecho de propiedad de cualquier persona o entidad, o de la violación de cualquiera de las cláusulas y condiciones establecidas en este Contrato.
- 14.4. Está de acuerdo de que en caso de que CloudCall esté involucrado en una demanda entre un tercero y los servicios que le proporcionó al Cliente, CloudCall podrá solicitar el aseguramiento por escrito del Cliente en el cual prometa indemnizar y evitar daños por los costos y responsabilidades descritas en este inciso. El aseguramiento podrá incluir a discreción de CloudCall la publicación de una obligación de funcionamiento u otras garantías suficientes para garantizar el pago. La incapacidad de parte del Cliente de proporcionar dicho aseguramiento será considerada una violación a este Contrato y será consecuencia de que el Cliente pierda este y todos los servicios que haya contratado a CloudCall incluyendo todos los dominios de Internet que haya registrado con CloudCall o a través de CloudCall. Esta indemnización es adicional a cualquiera que se requiera en la Política Reguladora de Resolución de Controversias.

15. Legislación Aplicable

Para la interpretación y cumplimiento de las relaciones contractuales que CloudCall tiene con el Cliente, ambas partes se sujetarán a la legislación y tribunales competentes en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro en los Estados Unidos Mexicanos, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o legislación que por razón de sus domicilios o cualquier otra circunstancia pudiera corresponderles.