CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CLOUDCALL

Versión 2026.12 · Publicación: 18 de noviembre de 2026 · En vigor: 18 de diciembre de 2026

Contrato de prestación de servicios (el "**Contrato**") que celebran, por una parte, **Cloud Call, S.A. de C.V.** ("**CloudCall**") y, por la otra, la persona física o moral que contrata los servicios de CloudCall (el "**Cliente**"), al tenor de las siguientes declaraciones, definiciones y cláusulas. Al aceptar expresamente, pagar o utilizar cualquiera de los Servicios, el Cliente manifiesta que conoce y acepta en su totalidad este Contrato y sus Anexos.

DECLARACIONES

I. Declara CloudCall:

a) Que es una sociedad mercantil constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con Registro Federal de Contribuyentes CCA1504204M5.

b) Que su domicilio para recibir notificaciones es Prolongación Paseo de la Reforma 115, Piso 8, Colonia Paseo de las Lomas, Ciudad de México, C.P. 01330, y que cuenta además con un establecimiento en la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro.

c) Que desarrolla, licencia, hospeda y opera una plataforma tecnológica de comunicaciones empresariales bajo el modelo de software como servicio (SaaS), que comprende conmutadores virtuales, Extensiones, Fono, integraciones, grabación, análisis de llamadas y agentes virtuales, y que su objeto social comprende además la venta y el arrendamiento de equipo telefónico.

d) Que cuenta con la capacidad técnica, financiera y operativa para prestar los Servicios, por sí o por medio de los proveedores que contrate.

e) Que sus medios de contacto son: el correo electrónico ayuda@cloudcall.mx, el teléfono y WhatsApp 55 8880 1600, el Portal de Clientes y el Sitio.

f) Que esta versión del Contrato, identificada como 2026.12, entra en vigor el 18 de diciembre de 2026 y sustituye a la versión del 6 de junio de 2025.

II. Declara el Cliente:

a) Que es una persona física mayor de edad con plena capacidad jurídica o una persona moral legalmente constituida, y que quien contrata en su nombre cuenta con facultades suficientes para obligarlo.

b) Que contrata los Servicios para destinarlos al desarrollo de sus actividades empresariales, profesionales, productivas, comerciales o de prestación de servicios a terceros, y no para satisfacer necesidades de consumo personal o doméstico, salvo que expresamente se establezca lo contrario en la Cotización.

c) Que antes de contratar leyó y comprendió este Contrato, sus Anexos y el Aviso de Privacidad de CloudCall, publicados en el Sitio.

d) Que la información que proporciona a CloudCall es veraz, completa y correcta, y que se obliga a mantenerla actualizada en el Portal de Clientes.

e) Que cuenta con los recursos, la infraestructura y los conocimientos necesarios para utilizar los Servicios, y que eligió bajo su responsabilidad los que se adecuan a sus necesidades.

III. Declaran ambas partes:

a) Que en la celebración de este Contrato no existe dolo, mala fe, error, lesión ni vicio alguno del consentimiento.

b) Que reconocen como válida la manifestación de su voluntad por medios electrónicos, en términos de los artículos 1803 y 1834 bis del Código Civil Federal y de las disposiciones aplicables del Código de Comercio.

DEFINICIONES

Para efectos de este Contrato y de sus Anexos, los términos siguientes tendrán el significado que aquí se indica, en singular o en plural:

Activación. Momento en que CloudCall envía al Cliente, por correo electrónico, los datos de acceso al Servicio contratado. A partir de ese momento el Servicio se considera entregado y activo.

Agente Virtual. Servicio por el cual un agente de voz que funciona con inteligencia artificial contesta llamadas del Cliente, conversa con el Interlocutor, toma recados, transfiere llamadas y, en su caso, consulta sistemas del Cliente.

Análisis de Llamadas. Servicio por el cual las llamadas grabadas del Cliente se transcriben y se analizan con inteligencia artificial para obtener resúmenes, calificaciones, temas y otros indicadores.

Anexos. El Anexo "SLA CloudCall", el Anexo "Términos del Arrendamiento de Equipo Telefónico" y el Anexo "Términos de la Venta de Equipo Telefónico", que forman parte integrante de este Contrato.

Canal. Capacidad para cursar una llamada simultánea en una Troncal SIP.

Centro de llamadas (call center). Toda operación, propia o para terceros y de cualquier tamaño, en la que una o más Extensiones se destinan principalmente, de forma organizada, sistemática y repetitiva, a realizar llamadas salientes en serie para actividades de venta o prospección telefónica, cobranza, encuestas, confirmaciones, campañas u otras de naturaleza equivalente, mediante listas o bases de contactos o procesos de marcación secuencial, con o sin marcador automático. No constituye por sí sola una operación de centro de llamadas la comunicación telefónica habitual e incidental que los empleados de una oficina mantienen con clientes, proveedores y colaboradores en el desarrollo ordinario de sus funciones, ni la recepción de llamadas mediante colas de atención.

Contenido del Cliente. Las llamadas, grabaciones, transcripciones, resúmenes, recados, mensajes de voz, audios, directorios, contactos, configuraciones, registros de llamadas y cualquier otra información que el Cliente, sus Usuarios o los Interlocutores generen, transmitan o almacenen por medio de los Servicios.

Cotización. Documento o comunicación electrónica en que CloudCall detalla al Cliente los Servicios, las cantidades, los precios, la periodicidad de pago, las tarifas de los servicios medidos y las condiciones particulares que le aplican.

Cuenta. El conjunto de accesos, credenciales, Extensiones, Troncales SIP, llaves de API y dispositivos vinculados que CloudCall pone a disposición del Cliente.

Día Hábil. De lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 horas, tiempo del centro de México, con excepción de los días de descanso obligatorio conforme a la legislación laboral y del jueves y viernes de la Semana Santa. Los días 10 de mayo, 24 de diciembre y 31 de diciembre el horario es de 8:00 a 14:00 horas.

Equipo. Los teléfonos IP, accesorios y demás aparatos que CloudCall vende o arrienda al Cliente conforme a los Anexos respectivos.

Extensión. Cada línea interna del conmutador asignada a un Usuario, que puede utilizarse en un teléfono IP, en Fono o en ambos.

Fono. La aplicación de CloudCall para dispositivos móviles y computadoras que permite utilizar una Extensión.

Interlocutor. Toda persona distinta del Cliente y de sus Usuarios que participa en una llamada cursada por medio de los Servicios.

Número. Número telefónico geográfico o no geográfico (incluidos los números 800) asignado al Cliente para su uso durante la vigencia del Servicio.

Panel de Control. El sitio miconmutador.mx, o el que lo sustituya, desde el cual el Cliente administra los Servicios.

Plataforma. El conjunto de programas de cómputo, aplicaciones, servidores, redes e infraestructura que CloudCall opera, directamente o por medio de terceros, para prestar los Servicios.

Portal de Clientes. El sitio shop.cloudcall.mx, o el que lo sustituya, desde el cual el Cliente administra sus datos de contacto y de facturación, sus pagos y sus solicitudes de soporte.

Reseller. El Cliente aceptado en el Programa de Resellers de CloudCall, que comercializa los Servicios a terceros con su propia marca.

Servicios. Los servicios descritos en la cláusula 4 que el Cliente haya contratado conforme a su Cotización.

Servicios de Telefonía. La asignación de Números y el curso de llamadas entrantes y salientes hacia y desde la red telefónica pública.

Sitio. El sitio conmutadores.com.mx y los demás sitios de Internet de CloudCall.

Troncal SIP. Servicio por el cual CloudCall proporciona al Cliente Canales y Números para conectarlos a un conmutador, marcador o sistema propio del Cliente.

Usuario. Toda persona a quien el Cliente permite utilizar los Servicios, incluidos sus empleados, agentes y contratistas.

CLÁUSULAS

1. Objeto

1.1. CloudCall pone a disposición del Cliente, bajo el modelo de software como servicio (SaaS), su plataforma de comunicaciones empresariales con las funciones que el Cliente contrate, y le presta los demás Servicios descritos en la cláusula 4. El Cliente se obliga a pagar la contraprestación correspondiente y a utilizar los Servicios conforme a este Contrato, sus Anexos y la legislación aplicable.

2. Documentos que integran el Contrato

2.1. La relación entre las partes se rige por: (i) la Cotización; (ii) este Contrato; (iii) los Anexos; y (iv) tratándose de Resellers, los Términos del Programa de Resellers.

2.2. En caso de discrepancia prevalecerá lo dispuesto en la Cotización respecto de servicios, cantidades, precios y periodicidad de pago, y lo dispuesto en este Contrato respecto de todo lo demás. Los Términos del Programa de Resellers prevalecerán sobre este Contrato únicamente en lo que regulan de manera específica.

2.3. El tratamiento de los datos personales del Cliente como titular se describe en el Aviso de Privacidad publicado en el Sitio.

2.4. La información del Sitio es descriptiva. Las características, cantidades y precios que obligan a CloudCall son los de la Cotización aceptada por el Cliente y, en su defecto, los publicados en el Sitio al momento de la contratación.

3. Contratación y aceptación

3.1. El Contrato se perfecciona y obliga a las partes cuando ocurra cualquiera de los hechos siguientes, lo que suceda primero:

a) El Cliente acepte expresamente la Cotización o este Contrato mediante firma autógrafa, firma electrónica, correo electrónico, casilla de aceptación u otro medio que permita acreditar inequívocamente su voluntad.

b) El Cliente realice el primer pago de los Servicios contratados, con conocimiento de las condiciones contractuales previamente puestas a su disposición.

c) El Cliente o sus Usuarios comiencen a utilizar los Servicios contratados, con conocimiento de dichas condiciones.

CloudCall procurará obtener y conservar una aceptación expresa como práctica ordinaria de contratación. La falta de esa constancia no impide acreditar el consentimiento por cualquiera de los demás medios. Estos mecanismos no sustituyen los consentimientos expresos ni las formalidades especiales que una disposición legal aplicable exija para determinados actos.

3.2. CloudCall conservará como constancia de la aceptación la fecha y hora, la dirección IP, la cuenta de correo o el usuario desde el que se emitió, la Cotización aceptada y la versión del Contrato vigente en ese momento. Las partes reconocen a esos registros pleno valor probatorio, salvo prueba en contrario.

3.3. CloudCall enviará al correo electrónico registrado por el Cliente la confirmación de la contratación, con la liga a la versión aplicable de este Contrato y de sus Anexos.

3.4. CloudCall podrá solicitar al Cliente la documentación que razonablemente requiera para verificar su identidad, su existencia legal y las facultades de su representante, y podrá negar o condicionar la contratación mientras no la reciba.

4. Servicios

4.1. **Conmutador en la nube.** Licencia de acceso y uso temporal de la Plataforma, contratada por Extensión, para administrar las comunicaciones del Cliente con las funciones publicadas en el Sitio para el plan contratado.

4.2. **Conmutador para móviles.** Conmutador telefónico alojado en la Plataforma que distribuye las llamadas del Cliente a teléfonos celulares y a Fono, con las funciones publicadas en el Sitio para el plan contratado. No incluye Equipo.

4.3. **Troncales SIP.** Canales y Números para conectar un conmutador, marcador o sistema del Cliente, conforme a la cláusula 7.

4.4. **Números.** Números de México, números 800 y, cuando se ofrezcan, números de otros países, conforme a la cláusula 8.

4.5. **Fono.** Aplicación incluida con cada Extensión, conforme a la cláusula 9.

4.6. **Grabación de llamadas.** Servicio opcional por Extensión, cola o Agente Virtual, conforme a la cláusula 10.

4.7. **Agentes Virtuales.** Servicio opcional contratado por plan de minutos, conforme a la cláusula 11.

4.8. **Análisis de Llamadas.** Servicio opcional, conforme a la cláusula 12.

4.9. **API e integraciones.** Acceso a las interfaces de programación, webhooks y eventos de la Plataforma, cuando CloudCall lo habilite para el Cliente, conforme a la cláusula 9.

4.10. **Equipo.** Venta o arrendamiento de Equipo, conforme a los Anexos respectivos.

4.11. CloudCall podrá modificar, sustituir o retirar funciones de los Servicios para mejorarlos, mantener su seguridad o cumplir disposiciones legales, siempre que durante el periodo pagado no disminuya de forma sustancial la capacidad o el desempeño contratados. Los cambios que afecten condiciones contratadas se sujetarán a la cláusula 40.

4.12. Los servicios de terceros que el Cliente conecte a la Plataforma (entre otros, sistemas propios, CRM, mensajería o proveedores de Internet) se rigen por los términos de esos terceros. CloudCall no responde de su disponibilidad ni de su funcionamiento.

5. Requisitos técnicos a cargo del Cliente

5.1. El Cliente es el único responsable de contar con: (i) conexión a Internet con la capacidad, estabilidad y latencia adecuadas; (ii) red local, cableado, ruteadores y cortafuegos correctamente configurados; (iii) energía eléctrica; y (iv) dispositivos compatibles y actualizados.

5.2. La calidad de la voz y la continuidad de las llamadas dependen de esos elementos. Las fallas que se originen en ellos no son imputables a CloudCall.

5.3. El Cliente administra los Servicios por su cuenta desde el Panel de Control y es responsable de la configuración que él o sus Usuarios realicen.

6. Llamadas ilimitadas y política de uso justo

6.1. Los planes que incluyen llamadas ilimitadas comprenden las llamadas salientes a números fijos y celulares de México, y se ofrecen exclusivamente para el uso normal de oficina. Se entiende por uso normal de oficina las llamadas que una persona marca y atiende de manera personal y directa, relacionadas con la operación ordinaria del negocio del Cliente, con una sola persona por Extensión.

6.2. No constituye uso normal de oficina, y por tanto no está incluido en las llamadas ilimitadas, cualquiera de los usos siguientes:

a) La operación de un Centro de llamadas.

b) El uso de marcadores automáticos, predictivos o progresivos, de sistemas que generen llamadas por software, por API o de manera automatizada, o de mensajes pregrabados.

c) La reventa, cesión o comercialización de minutos o de llamadas a terceros.

d) La interconexión de la Extensión con otras redes, conmutadores o troncales para cursar tráfico de terceros, y el desvío permanente de llamadas hacia números externos.

e) El uso compartido de una Extensión por varias personas para multiplicar su capacidad, y la generación artificial de tráfico.

6.3. **Volumen de Uso Justo.** Para determinar objetivamente el consumo compatible con el uso normal de oficina, CloudCall establece un volumen mensual de minutos por conmutador (el "**Volumen de Uso Justo**"), calculado con base en los patrones reales de consumo de sus conmutadores de oficina. Este parámetro corresponde a un consumo mensual que al menos 98 de cada 100 conmutadores de oficina comparables de CloudCall no alcanzan, considerando el tipo de conmutador y el número de Extensiones contratadas. El Volumen de Uso Justo es único para cada conmutador y se integra considerando todas sus Extensiones contratadas, las haya creado o no el Cliente en el Panel de Control; no constituye una asignación individual de minutos a cada Extensión.

El Volumen de Uso Justo constituye un indicador técnico y estadístico de posible utilización distinta del uso normal de oficina. Alcanzarlo genera la presunción de ese uso, que admite la aclaración prevista en la cláusula 6.6, inciso d), sin constituir por sí solo una determinación definitiva de incumplimiento. CloudCall conserva los registros y la metodología con que lo determina.

6.4. **Cómputo.** Se computan contra el Volumen de Uso Justo los minutos de las llamadas salientes a números fijos y celulares de México, incluidas las que se realizan desde Fono y las que se desvían o transfieren a un número externo. Cada llamada se computa por minutos completos; toda fracción de minuto se redondea al minuto inmediato superior. No se computan las llamadas entrantes, las llamadas entre Extensiones, las llamadas a números 800 de México, las llamadas a los números de emergencia ni las llamadas a destinos internacionales. El periodo de cómputo es el mes calendario, conforme a la hora del centro de México. En el conmutador para móviles, los teléfonos celulares a los que se distribuyen las llamadas no son Extensiones, y las llamadas que se contestan en ellos sí se computan.

6.5. **Avisos e información del consumo.** CloudCall enviará un aviso por correo electrónico a los administradores del conmutador cuando el consumo del mes alcance 95 % del Volumen de Uso Justo, otro cuando alcance 100 % y otro cuando las llamadas salientes se reactiven. CloudCall informa el consumo al Cliente como porcentaje del Volumen de Uso Justo de su conmutador y no como número de minutos, lo que el Cliente acepta. El Cliente puede solicitar ese porcentaje en cualquier momento por los medios de atención de la cláusula 27. La falta de recepción de un aviso no impide la aplicación de la cláusula 6.6.

6.6. **Efectos de alcanzar el Volumen de Uso Justo.** Cuando el consumo del mes alcance 100 % del Volumen de Uso Justo:

a) Si el Cliente no tiene un crédito adicional, las llamadas salientes nuevas se suspenderán de forma automática, con excepción de las llamadas a los números de emergencia. Las llamadas en curso no se interrumpen. El Cliente seguirá recibiendo llamadas en todos sus Números, incluidos sus números 800, y podrá realizar llamadas entre Extensiones.

b) Si el Cliente tiene un crédito adicional, las llamadas salientes no se suspenderán, y las que excedan el Volumen de Uso Justo se cobrarán por minuto, con cargo a ese crédito, a la tarifa vigente que CloudCall informa al Cliente al otorgarle el crédito, y se incluirán en su estado de cuenta mensual. Al agotarse el crédito adicional del mes, las llamadas salientes nuevas se suspenderán en los términos del inciso a).

c) La suspensión termina de forma automática, sin necesidad de gestión alguna del Cliente, cuando ocurra lo primero de lo siguiente: (i) inicie el mes calendario siguiente; (ii) CloudCall active o amplíe el crédito adicional del Cliente; (iii) el Cliente cambie a un plan con mayor volumen de llamadas; o (iv) el Cliente contrate más Extensiones y, con el nuevo Volumen de Uso Justo, su consumo del mes quede por debajo de 100 %.

d) El Cliente podrá solicitar la revisión de la suspensión. CloudCall analizará de buena fe la información que el Cliente presente, le comunicará el resultado y podrá reactivar anticipadamente las llamadas salientes cuando considere acreditado que el consumo corresponde al uso normal de oficina. La reactivación por aclaración no genera cargo, no constituye un crédito adicional y no impide una nueva suspensión si el consumo posterior a la reactivación alcanza de nuevo el Volumen de Uso Justo.

6.7. **Crédito adicional.** El crédito adicional es opcional. Se otorga a solicitud del Cliente, mediante la constitución del Depósito en Garantía de Consumo de la cláusula 19.6, y surte efectos cuando CloudCall lo activa, una vez acreditado el depósito. Salvo que CloudCall informe al Cliente un monto distinto, el crédito adicional de cada mes calendario es igual al importe del depósito más, en su caso, el crédito que incluya el plan contratado. El crédito adicional se renueva cada mes calendario y no es acumulable. El consumo con cargo al crédito adicional se factura y se paga conforme a la cláusula 18.3; el depósito no se aplica al pago de ese consumo. CloudCall enviará un aviso por correo electrónico cuando el consumo excedente alcance 95 % del crédito adicional y otro cuando lo agote. CloudCall podrá negar el crédito adicional, y podrá reducirlo o cancelarlo cuando el Cliente incurra en mora.

6.8. **Medición.** El consumo se mide de forma periódica y no en tiempo real, y las llamadas en curso no se interrumpen, por lo que la suspensión puede aplicarse después de que el consumo haya rebasado el Volumen de Uso Justo o el crédito adicional. El consumo cursado en exceso del crédito adicional por esta causa se cobrará a la misma tarifa. Los registros de la Plataforma hacen prueba del consumo, salvo prueba en contrario.

6.9. **Llamadas simultáneas y Extensiones.** El conmutador admite un número de llamadas entrantes simultáneas igual al de sus Extensiones contratadas, más las líneas adicionales que el Cliente contrate. En el conmutador para móviles, las llamadas salientes simultáneas se limitan a la capacidad del plan contratado, que aumenta con el número de Extensiones contratadas. Cuando no exista capacidad disponible, la llamada no se cursa y no genera cargo. El Cliente puede crear en el Panel de Control hasta el número de Extensiones que tenga contratadas.

6.10. **Destinos no incluidos.** Las llamadas a destinos internacionales no forman parte de las llamadas ilimitadas y se encuentran bloqueadas; si CloudCall las habilita a solicitud del Cliente, se cobrarán por minuto desde el primero, a la tarifa vigente, y no se computarán contra el Volumen de Uso Justo. Las llamadas a números de tarifa especial se encuentran bloqueadas.

6.11. **Otras medidas.** Con independencia del Volumen de Uso Justo, cuando CloudCall advierta alguno de los usos de la cláusula 6.2 podrá, a su elección y previa notificación al Cliente por correo electrónico: (i) requerirle que lo corrija; (ii) cobrar las llamadas realizadas en contravención de esa

cláusula a la tarifa por minuto vigente; (iii) migrar el Servicio a un plan de minutos o de Troncal SIP; (iv) suspender las llamadas salientes de las Extensiones involucradas; o (v) en caso de reincidencia, dar por terminado el Servicio conforme a la cláusula 25.

7. Troncales SIP

7.1. **Canales.** La Troncal SIP se contrata con el número mínimo de Canales indicado en la Cotización. El Cliente puede aumentar Canales en cualquier momento; la reducción de Canales surte efectos a partir del mes calendario siguiente a aquel en que la solicite.

7.2. **Consumo mínimo.** Cada Canal causa un consumo mínimo mensual por el importe indicado en la Cotización, que se paga por adelantado y se aplica en su totalidad a las llamadas del mismo mes calendario. El importe que el Cliente no consuma en el mes no es acumulable, transferible ni reembolsable, y se extingue al cierre de ese mes.

7.3. **Números.** La renta de los Números de la Troncal SIP se cobra por separado y no se aplica al consumo de llamadas.

7.4. **Tarifa por nivel de consumo.** El precio por minuto se determina según el nivel de consumo en que se ubique el total de minutos del Cliente en el mes calendario, conforme al tarifario de su Cotización. Cuando el Cliente alcance un nivel distinto, la tarifa de ese nivel se aplicará a todos los minutos cursados en ese mes, incluidos los anteriores al cambio de nivel.

7.5. **Unidad de cobro.** Las llamadas se cobran por minuto completo. Toda fracción de minuto se redondea al minuto inmediato superior; en consecuencia, una llamada de un segundo se cobra como un minuto y una de un minuto con un segundo, como dos minutos.

7.6. **Prepago.** El Cliente puede abonar saldo en cualquier momento. El saldo se aplica a llamadas y aumenta su límite de crédito.

7.7. **Límite de crédito.** CloudCall determinará el consumo máximo mensual del Cliente con base en los importes que este haya pagado. El Cliente acepta que, al alcanzar ese límite, la Troncal SIP se suspenderá de manera automática y sin necesidad de aviso adicional, hasta que abone saldo. CloudCall procurará enviar avisos previos por correo electrónico o en el Panel de Control, sin que su falta de recepción impida la suspensión.

7.8. **Sobreuso.** El consumo que por cualquier causa exceda de lo pagado por el Cliente se facturará al cierre del mes calendario y deberá pagarse antes del inicio del mes siguiente.

7.9. **Capacidad de marcación.** La Troncal SIP admite el número de intentos de llamada por segundo indicado en la Cotización. CloudCall podrá limitar el tráfico que lo exceda.

7.10. **Destinos.** CloudCall podrá bloquear destinos de tarifa especial o de alto riesgo de fraude y restringir destinos internacionales conforme a las reglas configuradas para el Servicio.

7.11. El Cliente es responsable del conmutador, marcador o sistema que conecte a la Troncal SIP, de su seguridad y del cumplimiento de la cláusula 14 en el tráfico que curse.

8. Números telefónicos, números 800 y portabilidad

8.1. Los Números se asignan al Cliente para su uso mientras el Servicio esté vigente y al corriente de pago. La asignación no confiere al Cliente derecho de propiedad sobre los Números.

8.2. El Cliente podrá solicitar la portabilidad de sus Números hacia CloudCall o desde CloudCall hacia otro proveedor, conforme a la normativa aplicable, mientras los tenga asignados, incluido el plazo de la cláusula 8.3. La portabilidad no libera al Cliente de los adeudos existentes, y CloudCall no la condicionará a su pago previo.

8.3. Terminado o cancelado el Servicio sin que el Cliente haya portado sus Números, CloudCall podrá recuperarlos y reasignarlos transcurridos 30 días naturales.

8.4. El Cliente se obliga a no alterar, falsear ni suplantar la identificación del número de origen de las llamadas, y a utilizar como identificador únicamente Números que tenga asignados o respecto de los cuales acredite a CloudCall el derecho de uso.

8.5. La activación de números 800 y los demás cargos de activación de Números son de pago único y no son reembolsables.

8.6. **Números 800.** Los números 800 se contratan por paquete, conforme a la Cotización. Cada paquete comprende un cargo único de activación, una renta periódica, un número de minutos de llamadas recibidas incluidos en cada mes calendario y una tarifa por minuto adicional. El servicio de números 800 es independiente de las llamadas ilimitadas de la cláusula 6: las llamadas recibidas en los números 800 no se computan contra el Volumen de Uso Justo, y alcanzar este no afecta su funcionamiento.

8.7. **Minutos incluidos.** Los minutos incluidos se aplican a las llamadas recibidas en los números 800 del paquete durante el mes calendario, conforme a la hora del centro de México, y se computan por minuto completo en los términos de la cláusula 7.5. Los minutos incluidos que el Cliente no utilice en el mes no son acumulables, transferibles ni reembolsables, y se extinguen al cierre de ese mes, también cuando el paquete se paga por año.

8.8. **Minutos adicionales.** Agotados los minutos incluidos del mes, CloudCall enviará un aviso por correo electrónico, y cada minuto recibido a partir del agotamiento de los minutos incluidos se cobrará a la tarifa por minuto adicional del paquete y se incluirá en el estado de cuenta mensual del Cliente.

8.9. **Límite de consumo adicional.** El consumo de minutos adicionales de cada mes calendario está sujeto a un límite de crédito que CloudCall asigna a cada paquete, y que el Cliente puede ampliar mediante el Depósito en Garantía de Consumo de la cláusula 19.6. CloudCall informa al Cliente su consumo como porcentaje de ese límite y no como importe, lo que el Cliente acepta; el Cliente puede solicitar ese porcentaje en cualquier momento por los medios de atención de la cláusula 27. CloudCall le enviará un aviso por correo electrónico cuando alcance 95 % y otro cuando alcance 100 %. Al alcanzar 100 %, los números 800 del paquete dejarán de recibir llamadas de forma automática, sin afectar los demás Números ni las llamadas salientes del Cliente, hasta que ocurra lo primero de lo siguiente: (i) inicie el mes calendario siguiente; (ii) el Cliente cambie a un paquete con más minutos incluidos; o (iii) CloudCall amplíe su crédito. CloudCall avisará al Cliente por correo electrónico cuando sus números 800 vuelvan a recibir llamadas. Es aplicable a este consumo lo dispuesto en la cláusula 6.8.

8.10. **Falta de pago.** Los números 800 se facturan en la misma Cuenta que los demás Servicios del Cliente. En caso de falta de pago, las llamadas entrantes a los números 800 se suspenderán junto con las llamadas salientes, conforme a la cláusula 24.1.

9. Fono, Panel de Control y API

9.1. **Licencia.** Durante la vigencia del Servicio, CloudCall otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para que él y sus Usuarios utilicen Fono, el Panel de Control y, en su caso, la API, exclusivamente para hacer uso de los Servicios contratados.

9.2. **Restricciones.** El Cliente no podrá, ni permitirá a terceros: (i) copiar, modificar, descompilar o aplicar ingeniería inversa al software; (ii) sublicenciarlo, arrendarlo o cederlo, salvo lo previsto para Resellers; (iii) eludir sus medidas de seguridad o sus límites de uso; ni (iv) utilizarlo para desarrollar un producto que compita con los Servicios.

9.3. **Actualizaciones.** CloudCall podrá actualizar Fono y el Panel de Control en cualquier momento. El Cliente es responsable de mantener instaladas las versiones vigentes y de que sus dispositivos cumplan los requisitos publicados.

9.4. **Dispositivos.** El Cliente es responsable de los dispositivos en que instale Fono, de su custodia y de desvincularlos cuando un Usuario deje de estar autorizado.

9.5. **API e integraciones.** El uso de la API, de los webhooks y de los eventos se sujeta a la documentación y a los límites que CloudCall establezca. El Cliente es responsable de la custodia de sus llaves y credenciales, de los sistemas que conecte, de las instrucciones que envíe por esos medios y de los cargos que generen.

10. Grabación de llamadas

10.1. La grabación de llamadas es opcional y se activa por decisión y bajo la responsabilidad exclusiva del Cliente.

10.2. El Cliente se obliga a: (i) informar a sus Usuarios y a los Interlocutores, antes de la grabación o al inicio de la llamada, que esta puede ser grabada y, en su caso, transcrita y analizada con inteligencia artificial; (ii) poner a su disposición su propio aviso de privacidad; y (iii) contar con el consentimiento o con la base legal que la legislación exija para grabar y tratar esas comunicaciones.

10.3. La Plataforma conserva el audio de las grabaciones durante 93 días naturales, o durante el plazo menor que se configure para el Cliente. Vencido el plazo, el audio se elimina de forma automática y definitiva, sin previo aviso.

10.4. El Cliente es el único responsable de descargar y respaldar las grabaciones que desee conservar. CloudCall no garantiza la recuperación de grabaciones eliminadas, dañadas o perdidas.

11. Agentes Virtuales

11.1. **Naturaleza del servicio.** El Agente Virtual genera sus respuestas de manera automatizada, con modelos de inteligencia artificial y con base en las instrucciones, plantillas, datos e integraciones que el Cliente configure. El Cliente reconoce que, por la naturaleza de esa tecnología, el Agente Virtual puede no comprender a un Interlocutor, omitir información, o generar respuestas inexactas, incompletas o inadecuadas.

11.2. **Identificación obligatoria.** El Agente Virtual se identifica en su saludo como asistente virtual o como inteligencia artificial y no afirma ser una persona. Esta regla no puede ser modificada ni desactivada por el Cliente.

11.3. **Datos prohibidos.** El Agente Virtual no solicita ni acepta números de tarjeta, números de identificación personal (NIP), códigos de seguridad, contraseñas ni claves bancarias. El Cliente se obliga a no configurarlo ni utilizarlo para recabar esos datos, ni datos personales sensibles.

11.4. **Revisión de identidad.** Los textos de un Agente Virtual que mencionen instituciones financieras, autoridades, operadores de telecomunicaciones o marcas notoriamente conocidas quedan sujetos a revisión y aprobación previa de CloudCall. CloudCall podrá negar, condicionar o retirar la aprobación, y suspender un Agente Virtual cuando a su juicio razonable exista riesgo de suplantación, engaño o fraude. Esa revisión no constituye validación de la legalidad del uso que el Cliente dé al Agente Virtual ni traslada a CloudCall responsabilidad alguna por dicho uso.

11.5. **Responsabilidad del Cliente.** El Cliente es el único responsable de: (i) el contenido, la veracidad y la legalidad de las instrucciones, textos, datos e información que proporcione al Agente Virtual; (ii) revisar y probar su funcionamiento antes de ponerlo en operación y de manera periódica; (iii) contar con los derechos y autorizaciones necesarios sobre los nombres, marcas e información que utilice; (iv) ofrecer a los Interlocutores un medio alterno de atención por personas; y (v) las decisiones que tome con base en lo dicho o registrado por el Agente Virtual.

11.6. **Usos no permitidos.** El Agente Virtual no debe utilizarse para atender emergencias, ni para prestar asesoría médica, legal o financiera, ni para tomar decisiones que produzcan efectos jurídicos sobre los Interlocutores sin intervención humana.

11.7. **Plan de minutos.** Cada Agente Virtual se contrata con un plan de minutos por mes calendario. Los minutos se cuentan por llamada, desde que esta se contesta hasta que concluye la intervención del Agente Virtual, redondeados al minuto inmediato superior. Los minutos no utilizados en el mes no son acumulables ni reembolsables. Al agotarse los minutos del plan, el Agente Virtual dejará de contestar de forma automática hasta el inicio del mes calendario siguiente o hasta que el Cliente contrate un plan mayor.

11.8. **Registro de las conversaciones.** De cada llamada atendida por un Agente Virtual la Plataforma guarda la transcripción, el resumen, el resultado y, en su caso, el recado. Esa información se conserva durante 366 días naturales, o durante el plazo menor que se configure para el Cliente. La grabación del audio es opcional y se rige por la cláusula 10.

11.9. **Entrega de recados y consulta de sistemas.** Cuando el Cliente configure la entrega de recados por un servicio de mensajería de terceros, o la consulta de sus propios sistemas durante la llamada, instruye a CloudCall para comunicar a esos destinos los datos de la llamada y del Interlocutor. El Cliente reconoce que esos datos salen de la Plataforma, que su tratamiento posterior queda bajo su exclusiva responsabilidad y la de los terceros que haya elegido, y que CloudCall no responde de la disponibilidad, seguridad o confidencialidad de esos servicios y sistemas.

11.10. **Proveedores de inteligencia artificial.** Para prestar este servicio CloudCall utiliza proveedores externos de reconocimiento de voz, de modelos de lenguaje y de síntesis de voz, que actúan por cuenta de CloudCall conforme a la cláusula 29.3. Esta cláusula no constituye una declaración sobre las prácticas propias de dichos proveedores, que se rigen por las condiciones contractuales y las obligaciones legales que les son aplicables.

11.11. **Uso de las conversaciones para mejorar los Servicios del Cliente.** Para configurar, ajustar y mejorar los Agentes Virtuales y el Análisis de Llamadas contratados por el Cliente, CloudCall podrá procesar las conversaciones, transcripciones, resultados y demás información generada por esos Servicios, exclusivamente dentro del ámbito de la Cuenta del propio Cliente y conforme a sus

instrucciones. CloudCall no utilizará esa información para prestar, ajustar o mejorar los servicios de otros clientes, ni la destinará al entrenamiento de modelos de inteligencia artificial de uso general. El Cliente podrá solicitar en cualquier momento que sus conversaciones dejen de utilizarse para esos ajustes y mejoras; CloudCall atenderá la solicitud respecto de las actividades de mejora futuras, sin afectar el procesamiento necesario para prestar los Servicios contratados. El Cliente reconoce que esa exclusión puede limitar la personalización, la precisión y el desempeño de sus Agentes Virtuales y de los resultados del Análisis de Llamadas.

12. Análisis de Llamadas

12.1. El Análisis de Llamadas se realiza únicamente sobre llamadas grabadas a partir de su activación, de forma diferida y automatizada.

12.2. Los resúmenes, calificaciones, etiquetas, temas y demás resultados son estimaciones generadas por inteligencia artificial. Pueden contener errores, y CloudCall no garantiza su exactitud ni su idoneidad para un fin determinado.

12.3. El Cliente se obliga a: (i) cumplir la cláusula 10 respecto de las llamadas que se analicen; (ii) informar a sus Usuarios que sus llamadas serán transcritas y analizadas y que los resultados podrán utilizarse para evaluar la calidad de la atención; (iii) cumplir sus obligaciones laborales y de protección de datos personales frente a ellos; y (iv) no adoptar, con base exclusiva en dichos resultados y sin intervención y valoración humana, decisiones que afecten de manera significativa a un Usuario o a un Interlocutor.

12.4. La transcripción y el resumen de cada llamada se conservan durante 366 días naturales, o durante el plazo menor que se configure para el Cliente. Vencido ese plazo se eliminan, y la Plataforma conserva únicamente la calificación, la etiqueta, los temas y los indicadores de la llamada, sin el texto.

12.5. Para prestar este servicio CloudCall utiliza proveedores externos de transcripción y de modelos de lenguaje, que actúan por cuenta de CloudCall conforme a la cláusula 29.

12.6. La cláusula 11.11 es aplicable al Análisis de Llamadas.

13. Llamadas de emergencia

13.1. Los Servicios permiten marcar a los números de emergencia. No obstante, el Cliente reconoce que los Servicios funcionan por Internet y que, a diferencia de la telefonía tradicional: (i) no operan si falta la energía eléctrica, la conexión a Internet o el pago del Servicio; (ii) pueden no transmitir a los servicios de emergencia la ubicación física de quien llama, o transmitir una ubicación distinta de la real; y (iii) pueden enrutar la llamada a un centro de atención que no corresponda a esa ubicación.

13.2. El Cliente se obliga a informar de estas limitaciones a sus Usuarios y a mantener un medio alterno para comunicarse con los servicios de emergencia.

14. Uso aceptable

14.1. El Cliente se obliga a utilizar los Servicios, y a hacer que sus Usuarios los utilicen, de manera lícita. En particular, se obliga a no utilizarlos para:

a) Cometer o facilitar fraudes, engaños, extorsiones, amenazas, acoso o cualquier otro ilícito.

b) Suplantar la identidad de personas, empresas, instituciones financieras o autoridades.

c) Realizar llamadas publicitarias, promocionales o de cobranza en contravención de la legislación aplicable, incluidas las dirigidas a personas inscritas en los registros oficiales de consumidores que no desean recibir publicidad, o a quienes hayan pedido no ser contactados.

d) Grabar, interceptar o divulgar comunicaciones sin el consentimiento o la base legal que la ley exija.

e) Generar tráfico artificial, llamadas masivas sin interlocutor real o cualquier patrón que degrade la Plataforma o las redes de terceros.

f) Transmitir contenido que infrinja derechos de propiedad intelectual, de imagen o de privacidad de terceros.

g) Revender o poner los Servicios a disposición de terceros sin tener el carácter de Reseller.

h) Acceder sin autorización a la Plataforma, a las cuentas de otros clientes o a sus datos, o intentar hacerlo.

14.2. El Cliente responde frente a CloudCall del uso que sus Usuarios y cualquier tercero hagan de los Servicios por medio de su Cuenta.

14.3. Ante indicios razonables de incumplimiento de esta cláusula, CloudCall podrá suspender de inmediato el Servicio o la parte del Servicio involucrada, conforme a la cláusula 24, y colaborar con las autoridades competentes.

15. Seguridad de la Cuenta y fraude telefónico

15.1. El Cliente es responsable de la custodia y confidencialidad de sus contraseñas, credenciales, llaves de API y dispositivos, de utilizar contraseñas robustas, de activar las medidas de seguridad que la Plataforma ofrezca y de mantener seguros sus equipos y su red.

15.2. **Todo consumo y todo cargo generado desde la Cuenta del Cliente es a su cargo, aun cuando provenga de un uso no autorizado, de un acceso indebido de terceros, de la vulneración de sus equipos o credenciales o de un fraude telefónico, salvo que el acceso indebido haya sido consecuencia directa de una falla de seguridad de la Plataforma imputable a CloudCall.**

15.3. El Cliente se obliga a notificar de inmediato a CloudCall cualquier uso no autorizado o sospecha de vulneración. A partir de que reciba la notificación, CloudCall aplicará las medidas a su alcance para contenerlo.

15.4. CloudCall podrá, sin estar obligada a ello, establecer límites de consumo, bloquear destinos y suspender de manera preventiva el tráfico que presente patrones de fraude. El ejercicio o la falta de ejercicio de esta facultad no traslada a CloudCall la responsabilidad prevista en la cláusula 15.2.

16. Precios

16.1. Los precios de los Servicios son los de la Cotización del Cliente y, en su defecto, los publicados en el Sitio al momento de la contratación. Se expresan en pesos mexicanos, salvo indicación expresa en contrario, y no incluyen el impuesto al valor agregado ni los demás impuestos aplicables, que se adicionan y se desglosan en la Cotización y en la factura.

16.2. **Conmutadores por Extensión.** El precio por Extensión se determina por tramos conforme al tabulador vigente: cada Extensión paga el precio del tramo en que se ubica, y el precio de un tramo no se aplica a las Extensiones de los tramos anteriores.

16.3. **Pago anual.** En los conmutadores por Extensión y en el arrendamiento de Equipo, el Cliente que elija el pago anual paga por adelantado el equivalente a diez mensualidades y recibe doce meses de Servicio. Los dos meses sin costo son un beneficio condicionado a que el Servicio se mantenga contratado durante los doce meses pagados. En los demás Servicios que admiten pago anual, entre ellos los paquetes de números 800, los planes de llamadas, los Números adicionales y las líneas adicionales, el importe anual equivale a doce mensualidades.

16.4. **Cargos por consumo.** Las llamadas no incluidas en el plan, el consumo de Troncales SIP y los demás servicios medidos se cobran conforme a las tarifas vigentes y a los registros de la Plataforma, que hacen prueba plena del consumo, salvo prueba en contrario.

16.5. **Cargos únicos.** Los cargos de activación, instalación, configuración o envío son de pago único y no son reembolsables una vez prestado el servicio que los origina.

17. Facturación

17.1. CloudCall emite un comprobante fiscal digital por Internet (CFDI) por cada pago recibido, con los datos fiscales que el Cliente haya registrado en el Portal de Clientes. El Cliente es el único responsable de que esos datos sean correctos y estén actualizados.

17.2. La corrección de un CFDI por causas imputables al Cliente deberá solicitarse dentro del mismo mes de su emisión y, a más tardar, un Día Hábil antes de que termine ese mes. El CFDI sustituto llevará la fecha en que se emita.

17.3. Si el Cliente no proporciona datos fiscales válidos o indica que no requiere factura, el pago se incluirá en la factura global de CloudCall y no podrá emitirse posteriormente una factura a su nombre por esa operación.

17.4. A solicitud del Cliente, CloudCall podrá emitir un CFDI antes de recibir el pago. Si el pago no se recibe en la fecha convenida, CloudCall podrá cancelarlo.

17.5. El estado de cuenta, las notificaciones de pago y el detalle del consumo están disponibles en el Portal de Clientes y en el Panel de Control. El Cliente dispone de 30 días naturales, contados a partir de la emisión de un cargo, para presentar aclaraciones sobre el mismo; lo anterior no limita los plazos que la ley le otorgue con carácter irrenunciable.

18. Pago

18.1. **Pago por adelantado.** Los Servicios de renta periódica se pagan por adelantado, por el periodo mensual o anual elegido. La fecha de pago es el día de Activación del Servicio en cada periodo, salvo que las partes convengan otra; en ese caso se cobrará el ajuste proporcional correspondiente.

18.2. **Notificación de pago.** CloudCall enviará al correo electrónico registrado por el Cliente la notificación de cada cobro con al menos siete días naturales de anticipación a su vencimiento, con el importe, la fecha límite y las instrucciones de pago. La falta de recepción de la notificación no exime al Cliente de pagar en tiempo; el Cliente es responsable de consultar su estado de cuenta.

18.3. **Consumo.** Los cargos por consumo se cortan por mes calendario y deben pagarse dentro de los 14 días naturales siguientes al envío del aviso de cobro, salvo lo previsto en la cláusula 7 para Troncales SIP.

18.4. **Medios de pago.** El Cliente podrá pagar por los medios que CloudCall tenga habilitados en el Portal de Clientes, entre ellos transferencia o depósito bancario, tarjeta de crédito o débito, PayPal y cheque.

18.5. **Acreditación.** Un Servicio se considera pagado cuando el pago por el importe total queda aplicado a ese Servicio en el sistema de administración de CloudCall. Los pagos por transferencia, depósito o cheque se aplican el Día Hábil siguiente a aquel en que CloudCall pueda identificarlos. El Cliente deberá utilizar la referencia indicada en la notificación de pago o, en su defecto, enviar su comprobante a ayuda@cloudcall.mx con el Número del Servicio al que corresponde.

18.6. **Pagos parciales.** Un pago por importe menor al adeudado no libera al Cliente ni evita la suspensión del Servicio.

18.7. **Pagos en exceso.** Los importes pagados en exceso se abonarán como saldo a favor del Cliente, aplicable a cualquier Servicio. Si el Cliente prefiere su devolución, CloudCall la efectuará sin cargo dentro de los 15 Días Hábiles siguientes a que reciba la documentación necesaria, al mismo medio de pago o cuenta de origen, previa emisión de los comprobantes fiscales que correspondan.

18.8. **Cargo recurrente a tarjeta.** Si el Cliente elige el cargo automático, autoriza de manera expresa a CloudCall a cargar a la tarjeta que registre, en cada fecha límite de pago, el importe de los Servicios contratados, con la periodicidad, el monto y la fecha informados en la notificación de pago. Si un cargo es rechazado, CloudCall podrá reintentarlo diariamente en las tarjetas registradas hasta obtener el pago. El Cliente puede desactivar el cargo automático en cualquier momento desde el Portal de Clientes.

18.9. **PayPal.** Los pagos realizados por medio de PayPal causan un cargo adicional de 6.5 % sobre el importe a pagar, que se informa al Cliente antes de que confirme el pago. No se acepta PayPal para la compra de Equipo.

18.10. **Cheques.** Los cheques se reciben salvo buen cobro. Si un cheque no es pagado por causas imputables al librador, el Cliente pagará a CloudCall, además de su importe, la indemnización prevista en el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, que en ningún caso será menor al veinte por ciento del valor del cheque.

18.11. **Contracargos.** Si el Cliente o el titular del medio de pago desconoce ante su banco un cargo correspondiente a Servicios efectivamente contratados y el importe es retirado a CloudCall, el Cliente pagará el importe desconocido más un cargo administrativo equivalente en moneda nacional a USD $100.00 (cien dólares de los Estados Unidos de América), y CloudCall podrá suspender los Servicios y encomendar la cobranza a terceros.

18.12. **Verificación de pagos con tarjeta.** CloudCall podrá requerir al Cliente la documentación que razonablemente necesite para verificar la titularidad del medio de pago y prevenir fraudes.

18.13. **Lugar de pago.** Para todos los efectos legales, las partes señalan la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, como lugar de pago y de cumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente, con independencia del medio de pago que este utilice.

19. Mora, crédito y garantías de pago

19.1. **Intereses moratorios.** Las cantidades no pagadas a su vencimiento causarán intereses moratorios, desde la fecha de vencimiento y hasta su pago total, a una tasa anual equivalente a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio de Fondeo a un día hábil bancario (TIIE de Fondeo) que publique el Banco de México para la fecha de vencimiento, o la tasa de referencia que la sustituya, más 8 (ocho) puntos porcentuales, calculados sobre saldos insolutos.

19.2. **Gastos de cobranza.** El Cliente pagará los gastos razonables y documentados de cobranza judicial o extrajudicial en que CloudCall incurra para recuperar los adeudos.

19.3. **Límite de crédito y prepago.** CloudCall podrá fijar y modificar en cualquier momento el consumo máximo que autoriza al Cliente en servicios medidos, y condicionar su aumento a un pago anticipado o a la constitución del Depósito en Garantía de Consumo de la cláusula 19.6. Al alcanzar el límite, el servicio medido podrá suspenderse de manera automática hasta que el Cliente realice el pago correspondiente.

19.4. **Información crediticia.** El Cliente reconoce que los servicios medidos que se pagan con posterioridad a su consumo implican el otorgamiento de un crédito. CloudCall podrá consultar el historial crediticio del Cliente, previa autorización de este en los términos que exija la ley, y, cuando tenga el carácter de usuario de una sociedad de información crediticia, podrá reportar a esta el comportamiento de pago del Cliente conforme a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

19.5. **Aplicación de pagos.** Los pagos se aplicarán en el orden siguiente: gastos de cobranza, intereses moratorios, cargos por consumo y rentas, comenzando por los más antiguos.

19.6. **Depósito en Garantía de Consumo.** Para obtener o ampliar el crédito adicional de las cláusulas 6.7 y 8.9, el Cliente entregará a CloudCall una cantidad de dinero en garantía del pago de su consumo y de cualquier otro adeudo a su cargo derivado de este Contrato (el "**Depósito en Garantía de Consumo**"), conforme a las reglas siguientes:

a) El depósito no es un anticipo ni un pago a cuenta, no causa intereses a favor del Cliente y no lo libera de pagar a su vencimiento el consumo de cada mes.

b) CloudCall podrá aplicar el depósito, sin necesidad de declaración judicial, al pago de cualquier adeudo vencido del Cliente, previa notificación a su correo electrónico registrado del adeudo y del importe que aplicará. En ese caso, el crédito adicional se reducirá en el mismo importe mientras el Cliente no reponga el depósito.

c) CloudCall devolverá el depósito al Cliente cuando el Servicio termine o se cancele por cualquier causa, o cuando el Cliente renuncie al crédito adicional, previa deducción de los adeudos a cargo del Cliente, dentro de los 15 Días Hábiles siguientes a la emisión del estado de cuenta del último mes de Servicio, mediante transferencia a una cuenta bancaria a nombre del Cliente.

d) Este depósito es distinto e independiente del depósito en garantía previsto en el Anexo "Términos del Arrendamiento de Equipo Telefónico".

20. Ajuste de precios

20.1. CloudCall podrá ajustar los precios de los Servicios una vez por año calendario, en un porcentaje que no exceda de la inflación anual de México (la variación del Índice Nacional de Precios al

Consumidor de los doce meses anteriores, publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI) más tres puntos porcentuales, con el objeto de preservar la calidad de los Servicios y de la atención al Cliente.

20.2. Los ajustes se notificarán al correo electrónico registrado por el Cliente con al menos treinta días naturales de anticipación a la fecha en que surtan efectos, y no afectarán los periodos ya pagados. El Cliente que no esté de acuerdo podrá cancelar el Servicio sin penalización, con efectos al término del periodo pagado. La aceptación y el rechazo del ajuste se rigen por las cláusulas 40.2 y 40.3.

21. Garantía de satisfacción

21.1. Dentro de los primeros treinta días naturales siguientes a la primera Activación de un conmutador en la nube o de un conmutador para móviles, el Cliente que no esté satisfecho podrá cancelarlo y solicitar el reembolso del cien por ciento de la renta pagada por ese Servicio.

21.2. La garantía de satisfacción aplica una sola vez por Cliente y no comprende: (i) el consumo de Servicios de Telefonía; (ii) los cargos únicos de activación o envío; (iii) el Equipo vendido; (iv) las Troncales SIP; (v) los planes de Agentes Virtuales; ni (vi) los casos en que el Servicio no haya podido utilizarse por causas imputables al Cliente o en que este haya incumplido el Contrato.

21.3. Transcurrido ese plazo no habrá lugar a reembolso alguno, salvo lo previsto expresamente en este Contrato.

22. Vigencia y renovación

22.1. El Contrato inicia en la fecha de Activación y su vigencia es igual al periodo de Servicio que el Cliente haya pagado. No existe plazo forzoso adicional: el plazo mínimo de contratación de cada Servicio es el periodo pagado.

22.2. La vigencia se prorroga por un nuevo periodo igual cada vez que CloudCall registra el pago de la renovación. El Cliente que no desee renovar puede abstenerse de pagar o cancelar conforme a la cláusula 23.

22.3. Si el pago de la renovación no se registra en la fecha límite, se aplicará lo previsto en las cláusulas 24 y 25.

23. Cancelación por el Cliente

23.1. El Cliente que no tenga adeudos podrá cancelar cualquier Servicio en cualquier momento, sin necesidad de autorización de CloudCall, mediante solicitud en el Portal de Clientes o por correo electrónico a ayuda@cloudcall.mx enviado desde su correo registrado. El Cliente puede pedir que la cancelación surta efectos de inmediato o al término del periodo pagado.

23.2. **El periodo pagado es el plazo mínimo que el Cliente se obligó a mantener el Servicio. En consecuencia, si el Cliente cancela un Servicio de pago mensual o de pago anual antes de que concluya el periodo pagado, las cantidades pagadas por ese periodo no serán reembolsables y quedarán en beneficio de CloudCall como pena convencional por el incumplimiento del plazo mínimo, en términos del artículo 1840 del Código Civil Federal, sin que CloudCall pueda reclamar cantidad adicional por ese concepto.**

23.3. Lo dispuesto en la cláusula 23.2 no aplica cuando la cancelación se ejerza: (i) dentro del plazo de la garantía de satisfacción de la cláusula 21; (ii) con motivo de un ajuste de precios o de una

modificación al Contrato que el Cliente no acepte, conforme a las cláusulas 20 y 40, caso en el cual la cancelación surtirá efectos al término del periodo pagado; o (iii) por incumplimiento grave de CloudCall declarado conforme a este Contrato.

23.4. La cancelación no libera al Cliente del pago de los consumos y cargos generados hasta la fecha en que surta efectos, ni de la obligación de devolver el Equipo arrendado.

24. Suspensión del Servicio

24.1. **Falta de pago.** CloudCall podrá suspender los Servicios del Cliente cuando no se encuentre acreditado el pago de cualquier Servicio, consumo, renta de Equipo o cargo a su vencimiento. Transcurridos tres días naturales desde la fecha límite de pago se suspenderán las llamadas salientes y las llamadas entrantes a los números 800, y transcurridos siete días naturales se suspenderán también las demás llamadas entrantes y los demás Servicios. La notificación de pago de la cláusula 18.2 hace las veces de aviso previo de la suspensión.

La presentación de una aclaración no suspende la obligación de pago ni impide la suspensión. Por excepción, CloudCall no suspenderá los Servicios por el importe específicamente controvertido cuando el Cliente: (i) haya presentado por escrito una aclaración fundada antes del vencimiento del cargo; (ii) haya identificado con precisión los conceptos e importes controvertidos; (iii) haya pagado en tiempo los importes no controvertidos; y (iv) haya proporcionado los elementos razonablemente necesarios para revisarla. Esta excepción se limita al importe controvertido y no impide la suspensión por otros adeudos o por las demás causas de este Contrato.

24.2. **Uso justo, números 800 y límite de crédito.** Las llamadas salientes se suspenden de forma automática al alcanzarse el Volumen de Uso Justo, conforme a la cláusula 6.6; los números 800 dejan de recibir llamadas al alcanzarse el límite de consumo adicional de su paquete, conforme a la cláusula 8.9; y los servicios medidos se suspenden al alcanzarse el límite de crédito, conforme a las cláusulas 7.7 y 19.3. Cada una de estas suspensiones es independiente de las demás y de la suspensión por falta de pago de la cláusula 24.1, y afecta únicamente al Servicio a que se refiere.

24.3. **Otras causas.** CloudCall podrá suspender de inmediato, en todo o en parte, los Servicios cuando: (i) existan indicios razonables de incumplimiento de las cláusulas 6, 11, 14 o 15; (ii) el uso del Servicio ponga en riesgo la seguridad o la estabilidad de la Plataforma, de las redes de terceros o de otros clientes; (iii) existan indicios razonables de que los datos proporcionados por el Cliente son falsos; (iv) el Cliente desconozca un pago en los términos de la cláusula 18.11; o (v) lo ordene una autoridad competente.

24.4. CloudCall notificará la suspensión al correo electrónico registrado por el Cliente, antes o inmediatamente después de aplicarla, indicando la causa, salvo que una disposición legal o una orden de autoridad lo impida.

24.5. El Servicio se reactivará a más tardar el Día Hábil siguiente a aquel en que se acredite el pago total del adeudo o se subsane la causa de la suspensión.

24.6. Durante la suspensión por causas imputables al Cliente continúan causándose las rentas y los cargos del Servicio, y el tiempo de suspensión no se repone, no se compensa y no se considera falta de disponibilidad para efectos del Anexo "SLA CloudCall".

25. Terminación por CloudCall

25.1. **Falta de renovación.** Si transcurren 30 días naturales desde la fecha límite de pago sin que el Cliente cubra el adeudo, el Contrato terminará de pleno derecho respecto del Servicio de que se trate, y CloudCall lo dará de baja.

25.2. **Rescisión por incumplimiento.** CloudCall podrá rescindir este Contrato de pleno derecho, sin necesidad de declaración judicial y mediante simple notificación por correo electrónico, cuando el Cliente:

a) Utilice los Servicios con un propósito ilícito o en contravención de la cláusula 14.

b) Reincida en un uso de las llamadas ilimitadas distinto del normal de oficina.

c) Utilice un Agente Virtual para suplantar identidades, engañar a los Interlocutores o recabar datos prohibidos.

d) Proporcione información falsa o se niegue a acreditar su identidad.

e) Ponga en riesgo la seguridad o la estabilidad de la Plataforma.

f) Desconozca indebidamente un pago ante su banco.

g) Incumpla cualquier otra obligación a su cargo y no la subsane dentro de los diez días naturales siguientes al requerimiento de CloudCall.

25.3. En los casos de las cláusulas 25.1 y 25.2, CloudCall conservará las cantidades pagadas por el periodo en curso como pena convencional por el incumplimiento y podrá exigir el pago de los adeudos pendientes.

25.4. **Terminación sin causa.** CloudCall podrá dar por terminado cualquier Servicio sin expresión de causa, mediante aviso con al menos treinta días naturales de anticipación, caso en el cual reembolsará al Cliente la parte proporcional de las rentas pagadas por el periodo no devengado.

26. Efectos de la terminación

26.1. A la terminación o cancelación de un Servicio por cualquier causa: (i) cesará el acceso del Cliente al Servicio; (ii) se harán exigibles de inmediato todos los adeudos; (iii) el Cliente deberá devolver el Equipo arrendado conforme al Anexo respectivo; y (iv) los Números quedarán sujetos a la cláusula 8.3.

26.2. **El Cliente es responsable de descargar su Contenido antes de la fecha en que la terminación surta efectos.** CloudCall eliminará el Contenido del Cliente y la configuración del Servicio transcurridos 30 días naturales desde la terminación, y no estará obligada a conservarlos, recuperarlos ni entregarlos después de esa fecha, aun cuando técnicamente pudiera hacerlo. Durante ese plazo, CloudCall facilitará al Cliente que lo solicite una vía razonable para exportar su Contenido, cuando sea técnicamente posible.

26.3. CloudCall podrá conservar la información que deba mantener por disposición legal o para la defensa de sus derechos, así como los registros de consumo y de facturación, y los indicadores y datos estadísticos que no identifiquen a personas.

26.4. Subsistirán a la terminación las cláusulas 15.2, 19, 29, 30, 31, 34, 35, 36, 43 y 46, y las demás que por su naturaleza deban subsistir.

27. Soporte técnico y atención al Cliente

27.1. CloudCall atiende al Cliente: (i) por teléfono y por WhatsApp, en Días Hábiles; y (ii) mediante solicitudes de soporte (tickets) en el Portal de Clientes o en el Panel de Control, que pueden levantarse las 24 horas de todos los días del año y se atienden en el orden en que se reciben.

27.2. El soporte comprende exclusivamente el funcionamiento de las funciones incluidas en los Servicios contratados. No comprende la red, la conexión a Internet, los equipos ni los sistemas del Cliente o de terceros, ni la administración del Servicio por cuenta del Cliente.

27.3. Para reportar una falla, el Cliente deberá levantar una solicitud de soporte y proporcionar la información suficiente para que CloudCall pueda investigarla.

27.4. CloudCall atenderá a las personas que el Cliente tenga registradas como contactos autorizados. Las instrucciones que estas den se entenderán dadas por el Cliente.

28. Nivel de servicio

28.1. El nivel de disponibilidad de la Plataforma que CloudCall compromete, la forma de medirlo, las exclusiones y las compensaciones aplicables se establecen en el Anexo "SLA CloudCall".

29. Protección de datos personales

29.1. **Datos del Cliente como titular.** CloudCall es responsable del tratamiento de los datos personales de contacto, contratación, facturación y pago del Cliente y de sus representantes, que trata conforme a su Aviso de Privacidad.

29.2. **Datos contenidos en el Contenido del Cliente.** Respecto de los datos personales de Usuarios e Interlocutores contenidos en el Contenido del Cliente, el Cliente es el responsable del tratamiento y CloudCall actúa como persona encargada, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. En ese carácter, CloudCall:

a) Tratará esos datos únicamente para prestar los Servicios y conforme a las instrucciones del Cliente, que son las contenidas en este Contrato y las que resulten de la configuración que el Cliente realice en el Panel de Control. Esas instrucciones comprenden el uso de las conversaciones del propio Cliente para configurar, ajustar y mejorar sus Servicios, con el alcance y la opción de exclusión de la cláusula 11.11.

b) Guardará confidencialidad respecto de ellos y exigirá la misma obligación a su personal.

c) Mantendrá medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para protegerlos.

d) Los suprimirá conforme a los plazos de conservación de este Contrato o, a la terminación, conforme a la cláusula 26.

e) Informará al Cliente, sin dilación indebida, de las vulneraciones de seguridad de que tenga conocimiento y que afecten de forma significativa esos datos.

f) Remitirá al Cliente las solicitudes de ejercicio de derechos que reciba de los titulares y le prestará el apoyo razonable para atenderlas con las herramientas disponibles en la Plataforma.

29.3. **Subcontratación y ubicación de los datos.** El Cliente autoriza a CloudCall a subcontratar con terceros los servicios necesarios para prestar los Servicios, entre ellos el alojamiento en centros de datos, el reconocimiento y la síntesis de voz, la transcripción, los modelos de lenguaje y el envío de

mensajes, y reconoce que la Plataforma y algunos de esos proveedores se ubican fuera de México, incluidos los Estados Unidos de América. CloudCall exigirá a esos proveedores obligaciones de confidencialidad y de seguridad acordes con las de esta cláusula.

29.4. **Obligaciones del Cliente como responsable.** El Cliente declara y garantiza que: (i) cuenta con un aviso de privacidad que informa a sus Usuarios y a los Interlocutores del tratamiento de sus datos por medio de los Servicios, incluidas en su caso la grabación, la transcripción, el análisis con inteligencia artificial y su alojamiento fuera de México; (ii) cuenta con el consentimiento o con la base legal necesaria para ese tratamiento; (iii) atenderá en tiempo las solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares; y (iv) sus instrucciones a CloudCall son lícitas. El Cliente es responsable de informar a sus Usuarios y a los Interlocutores las finalidades del tratamiento de sus datos, incluida, cuando esté habilitada, la mejora de sus propios Agentes Virtuales y de su Análisis de Llamadas, y de contar con el consentimiento o el fundamento jurídico que corresponda.

29.5. **Comunicación de datos por instrucción del Cliente.** Cuando el Cliente configure el envío de datos a terceros o a sus propios sistemas (entre otros, recados por mensajería, webhooks o integraciones), esa comunicación se realiza por instrucción y bajo la responsabilidad exclusiva del Cliente.

29.6. **Datos estadísticos.** CloudCall podrá generar y utilizar datos estadísticos, técnicos y de uso que no identifiquen al Cliente, a sus Usuarios ni a los Interlocutores, para operar, proteger, dimensionar y mejorar los Servicios.

30. Confidencialidad

30.1. Cada parte se obliga a guardar confidencialidad respecto de la información no pública de la otra a la que tenga acceso con motivo de este Contrato (la "**Información Confidencial**"), a utilizarla únicamente para cumplirlo y a no revelarla a terceros, salvo a su personal y a sus proveedores que necesiten conocerla y estén sujetos a obligaciones equivalentes.

30.2. Es Información Confidencial del Cliente su Contenido. Es Información Confidencial de CloudCall, entre otra, la relativa a sus precios no publicados, tarifarios, Cotizaciones, documentación técnica, arquitectura, medidas de seguridad y conocimientos técnicos.

30.3. No es Información Confidencial la que: (i) sea o llegue a ser del dominio público sin incumplimiento de la parte receptora; (ii) la parte receptora ya conociera o reciba lícitamente de un tercero sin obligación de confidencialidad; o (iii) la parte receptora desarrolle de manera independiente.

30.4. No constituye incumplimiento la entrega de información que requiera una autoridad competente mediante mandamiento fundado y motivado. Cuando la ley lo permita, la parte requerida dará aviso a la otra.

30.5. CloudCall accederá al Contenido del Cliente únicamente cuando sea necesario para prestar los Servicios, atender una solicitud de soporte, prevenir o investigar un uso indebido o un fraude, o cumplir una obligación legal.

30.6. Las obligaciones de esta cláusula subsistirán durante tres años contados a partir de la terminación del Contrato y, respecto de la información que constituya secreto industrial, mientras conserve ese carácter.

31. Propiedad intelectual

31.1. La Plataforma, Fono, el Panel de Control, la API, su código, diseño, documentación y conocimientos técnicos, las marcas, nombres comerciales y logotipos de CloudCall, el nombre y el diseño de Fono, y los contenidos del Sitio son propiedad de CloudCall o de sus licenciantes. Este Contrato no transmite al Cliente derecho alguno sobre ellos, salvo la licencia de uso de la cláusula 9.1.

31.2. El Cliente conserva la titularidad de su Contenido y otorga a CloudCall la autorización necesaria para alojarlo, procesarlo y transmitirlo con el único fin de prestar los Servicios.

31.3. Los audios que CloudCall genere para el Cliente con las voces de su catálogo se licencian al Cliente para su uso exclusivo dentro de la Plataforma y durante la vigencia del Servicio.

31.4. Las sugerencias y comentarios del Cliente sobre los Servicios podrán ser utilizados libremente por CloudCall, sin obligación de compensación.

32. Referencias comerciales

32.1. El Cliente autoriza a CloudCall a mencionar su nombre comercial y a utilizar su logotipo, únicamente para identificarlo como cliente de CloudCall en el Sitio y en sus materiales comerciales. El Cliente declara ser titular de los derechos necesarios sobre esos signos distintivos o contar con facultades suficientes para otorgar esta autorización, y puede revocarla en cualquier momento mediante aviso por escrito o por correo electrónico. CloudCall retirará la referencia de los medios bajo su control dentro de los diez Días Hábiles siguientes a que reciba la revocación.

32.2. La publicación de testimonios, casos de éxito, imágenes de personas o declaraciones del Cliente requerirá autorización previa y por escrito.

32.3. Esta cláusula no aplica a los clientes de los Resellers.

33. Garantías limitadas

33.1. CloudCall prestará los Servicios con la diligencia propia de un prestador profesional y conforme al nivel de servicio del Anexo "SLA CloudCall".

33.2. Fuera de lo previsto expresamente en este Contrato y en sus Anexos, y en la máxima medida que la ley permita, CloudCall no garantiza que los Servicios sean ininterrumpidos o estén libres de errores, que sean adecuados para un fin particular del Cliente, ni que sean compatibles con equipos, redes o sistemas distintos de los que CloudCall indique como compatibles.

34. Límite de responsabilidad

34.1. **Alcance.** La responsabilidad de CloudCall frente al Cliente por cualquier causa derivada de este Contrato, de sus Anexos o de la prestación de los Servicios, sea de naturaleza contractual, extracontractual u objetiva, se limita exclusivamente a los daños que sean consecuencia inmediata y directa de un incumplimiento imputable a CloudCall y que el Cliente acredite fehacientemente.

34.2. **Monto máximo.** En ningún caso la responsabilidad total y acumulada de CloudCall excederá la cantidad que resulte menor entre:

a) el importe de las contraprestaciones efectivamente pagadas por el Cliente a CloudCall, sin incluir el impuesto al valor agregado, por el Servicio que dio origen a la reclamación, durante los doce meses inmediatos anteriores a la fecha del hecho en que esta se funde; y

b) $100,000.00 (cien mil pesos 00/100 M.N.).

Este monto constituye el límite máximo por la totalidad de las reclamaciones que el Cliente formule respecto de hechos ocurridos dentro de un mismo periodo de doce meses, y no por cada reclamación individual.

34.3. **Daños excluidos.** CloudCall no será responsable de perjuicios, lucro cesante, pérdida de ingresos, de utilidades, de clientes, de oportunidades de negocio, de información o de prestigio comercial, ni de daños indirectos o consecuenciales, aun cuando hubiera sido advertida de la posibilidad de que ocurrieran.

34.4. **Disponibilidad del Servicio.** Tratándose exclusivamente del incumplimiento del compromiso de disponibilidad previsto en el Anexo "SLA CloudCall", las partes acuerdan que los créditos establecidos en dicho Anexo constituyen la pena convencional correspondiente y, para el Cliente que no tenga legalmente el carácter de consumidor, la única reparación contractual por ese incumplimiento, en los términos del artículo 1840 del Código Civil Federal. La aplicación de esta cláusula se sujeta a las excepciones de la cláusula 34.6 y a las disposiciones imperativas que correspondan conforme a la cláusula 45.

34.5. **Cómputo.** Toda compensación, bonificación, crédito o reembolso que CloudCall otorgue al Cliente por el hecho que origine la reclamación se computará dentro del límite previsto en la cláusula 34.2.

34.6. **Excepciones.** Los límites de esta cláusula no serán aplicables en caso de dolo o de culpa grave de CloudCall, ni restringen los derechos que la legislación aplicable confiera al Cliente con carácter irrenunciable.

34.7. **Personas beneficiadas.** Los límites de esta cláusula operan también en favor de los accionistas, administradores, empleados, proveedores y subcontratistas de CloudCall.

34.8. **Equilibrio económico.** El Cliente reconoce que los precios de los Servicios fueron determinados considerando los límites de responsabilidad aquí pactados, y que estos constituyen un elemento esencial de la voluntad de CloudCall para contratar.

34.9. **Modificación.** Los límites de esta cláusula solo podrán modificarse mediante convenio por escrito firmado por el representante legal de CloudCall.

35. Supuestos de no responsabilidad

35.1. Sin perjuicio de la cláusula 34, CloudCall no será responsable de los daños que deriven de:

a) Fallas, interrupciones, saturación o deficiencias de la conexión a Internet, de la red, de la energía eléctrica o de los equipos del Cliente, o de redes y servicios de terceros ajenos al control de CloudCall.

b) El uso de los Servicios en contravención de este Contrato, de la documentación o de las instrucciones de CloudCall, y los errores de configuración o de administración del Cliente o de sus Usuarios.

c) El uso indebido o la pérdida de contraseñas, credenciales, llaves o dispositivos del Cliente, y los supuestos de la cláusula 15.

d) La pérdida, alteración o eliminación de grabaciones, registros o Contenido del Cliente que este no haya respaldado, o que ocurra por el vencimiento de los plazos de conservación.

e) Lo dicho, omitido o registrado por un Agente Virtual, y los resultados del Análisis de Llamadas, en los términos de las cláusulas 11 y 12.

f) La comunicación de datos a terceros o a sistemas del Cliente realizada por instrucción de este.

g) Reclamaciones de terceros contra el Cliente, incluidos sus Usuarios, sus clientes y los Interlocutores.

h) La suspensión o terminación del Servicio realizada conforme a este Contrato.

i) Caso fortuito o fuerza mayor.

36. Indemnización a cargo del Cliente

36.1. El Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo a CloudCall, a sus accionistas, administradores, empleados y proveedores, y a reembolsarles los daños, perjuicios, multas, sanciones y gastos razonables (incluidos honorarios de abogados) que les ocasione cualquier reclamación, demanda, queja o procedimiento de terceros o de autoridades que derive de: (i) el uso que el Cliente, sus Usuarios o cualquier tercero hagan de los Servicios por medio de su Cuenta; (ii) el Contenido del Cliente; (iii) el incumplimiento de las cláusulas 10, 11, 12, 14 o 29.4; o (iv) la infracción de derechos de terceros o de la legislación aplicable por parte del Cliente. La indemnización no comprende los daños, sanciones ni reclamaciones causados por actos u omisiones imputables a CloudCall.

36.2. CloudCall notificará la reclamación al Cliente con oportunidad y le permitirá participar en su defensa. El Cliente no podrá celebrar transacción alguna que imponga obligaciones a CloudCall sin su consentimiento previo y por escrito.

37. Caso fortuito y fuerza mayor

37.1. Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento o retraso de sus obligaciones, con excepción de las de pago, cuando derive de caso fortuito o fuerza mayor, entendidos como hechos ajenos a su voluntad que no pudo prever o que, previstos, no pudo evitar, entre ellos: desastres naturales, incendios, inundaciones, epidemias, guerra, actos de terrorismo, disturbios, huelgas, actos u omisiones de autoridad, fallas generalizadas de Internet, de energía eléctrica o de redes públicas de telecomunicaciones, y ataques informáticos que no hayan podido evitarse con medidas razonables de seguridad.

37.2. La parte afectada lo notificará a la otra tan pronto como sea posible y reanudará el cumplimiento cuando cese el impedimento.

38. Resellers

38.1. El Cliente que tenga el carácter de Reseller contrata los Servicios para comercializarlos a sus propios clientes con su marca. Frente a CloudCall, el Reseller es el Cliente para todos los efectos de este Contrato y responde del uso que sus clientes hagan de los Servicios.

38.2. Los clientes del Reseller no tienen relación contractual con CloudCall, y el Reseller es el único responsable frente a ellos de la prestación, facturación, cobranza y soporte de los servicios que les comercialice, sin perjuicio de lo previsto en los Términos del Programa de Resellers sobre continuidad del servicio.

39. Cooperación con autoridades

39.1. CloudCall atenderá los requerimientos fundados y motivados de las autoridades competentes, incluida la entrega de información del Cliente, de sus comunicaciones y de sus registros cuando la ley lo ordene, y conservará la información que las disposiciones aplicables le obliguen a conservar. El cumplimiento de esas obligaciones no genera responsabilidad alguna a su cargo frente al Cliente.

40. Modificaciones al Contrato

40.1. CloudCall podrá modificar este Contrato y sus Anexos. Las modificaciones se notificarán al correo electrónico registrado por el Cliente y se publicarán en el Sitio y en el Panel de Control con al menos treinta días naturales de anticipación a la fecha en que surtan efectos.

40.2. **Aceptación.** El Cliente podrá aceptar las modificaciones de manera expresa por los medios electrónicos que CloudCall habilite. A falta de aceptación expresa, el primer pago efectivamente realizado por el Cliente por un periodo de Servicio que inicie después de la entrada en vigor de la modificación constituye su aceptación tácita, conforme al artículo 1803, fracción II, del Código Civil Federal, cuando se cumplan conjuntamente las condiciones siguientes:

a) Que CloudCall haya enviado al correo electrónico registrado del Cliente, con al menos treinta días naturales de anticipación, una notificación que identifique las condiciones modificadas, su fecha de entrada en vigor y, en su caso, el nuevo precio.

b) Que esa notificación haya informado el derecho del Cliente a cancelar sin penalización conforme a la cláusula 40.3, y que el primer pago del periodo modificado, incluido el cargo recurrente previamente autorizado, se considerará aceptación.

c) Que CloudCall haya enviado el aviso de cobro de la cláusula 18.2, con al menos siete días naturales de anticipación a su vencimiento, con el importe actualizado y la fecha de pago.

d) Que antes de ese pago el Cliente no haya comunicado expresamente su rechazo a la modificación ni solicitado la cancelación del Servicio.

Para estos efectos constituye pago el cargo recurrente efectivamente aplicado al medio de pago que el Cliente mantenga habilitado después de recibir esas notificaciones, habiendo tenido la posibilidad de desactivarlo en el Portal de Clientes. La sola permanencia de la autorización de cargo, sin que se efectúe el cobro, no constituye aceptación.

Lo anterior no aplica cuando una disposición legal exija consentimiento expreso; en ese caso CloudCall lo recabará por los medios electrónicos que habilite.

40.3. **Rechazo.** El Cliente que no acepte las modificaciones podrá cancelar el Servicio sin penalización, con efectos al término del periodo pagado, durante el cual seguirán aplicándole las condiciones anteriores. Si el Cliente rechaza la modificación, el Servicio terminará al concluir el periodo pagado, salvo que CloudCall decida mantenerle las condiciones anteriores.

40.4. No requieren aceptación las modificaciones que impliquen un beneficio para el Cliente ni las que deriven de una disposición legal o de una orden de autoridad.

41. Clientes con condiciones anteriores

41.1. Los Clientes que al 18 de diciembre de 2026 tengan contratados Servicios conservarán, mientras no cambien de plan, los precios, la estructura de cobro y las reglas comerciales con que

venían siendo facturados, incluidas las de sus Troncales SIP. Las reglas comerciales de las cláusulas 7 y 16.2 aplican a las contrataciones y a los cambios de plan que se realicen a partir de esa fecha.

41.2. Las demás disposiciones de este Contrato aplicarán a esos Clientes una vez notificadas y aceptadas conforme a la cláusula 40.

41.3. La constancia de las condiciones anteriores de cada Cliente es su historial de Cotizaciones y de facturación en el sistema de administración de CloudCall.

42. Cesión

42.1. El Cliente no podrá ceder ni transmitir sus derechos u obligaciones bajo este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de CloudCall.

42.2. CloudCall podrá ceder este Contrato, en todo o en parte, a sus sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas, o a quien la suceda por fusión, escisión o adquisición del negocio, mediante aviso al Cliente.

43. Notificaciones

43.1. Las notificaciones de CloudCall al Cliente se harán al correo electrónico que este tenga registrado en el Portal de Clientes, y se tendrán por recibidas el día de su envío. El Cliente es responsable de mantener vigente esa dirección y de revisar su correo, incluida la carpeta de correo no deseado.

43.2. Las notificaciones del Cliente a CloudCall se harán por el Portal de Clientes o al correo ayuda@cloudcall.mx. Las notificaciones judiciales se harán en el domicilio señalado en la declaración I, inciso b).

44. Disposiciones generales

44.1. **Acuerdo íntegro.** Este Contrato, sus Anexos y la Cotización constituyen el acuerdo íntegro entre las partes respecto de su objeto y dejan sin efecto cualquier comunicación, oferta o acuerdo anterior sobre el mismo.

44.2. **Divisibilidad.** Si alguna disposición de este Contrato fuera declarada nula o inaplicable, las demás conservarán su validez y la disposición afectada se aplicará en la máxima medida que la ley permita.

44.3. **No renuncia.** La falta de ejercicio de un derecho por cualquiera de las partes no implica su renuncia.

44.4. **Relación entre las partes.** Las partes son contratantes independientes. Nada en este Contrato crea entre ellas una relación laboral, de sociedad, de agencia, de comisión o de representación.

44.5. **Encabezados.** Los encabezados de las cláusulas son de referencia y no afectan su interpretación.

44.6. **Idioma.** Este Contrato se celebra en idioma español.

45. Régimen contractual y disposiciones imperativas

45.1. Las partes reconocen que los Servicios se contratan predominantemente para actividades empresariales, profesionales, comerciales y productivas. En las relaciones en que el Cliente no tenga

el carácter legal de consumidor serán aplicables las condiciones expresamente pactadas en este Contrato, sus Anexos y la Cotización, conforme a la legislación correspondiente.

45.2. Cuando el Cliente tenga legalmente el carácter de consumidor, las disposiciones imperativas aplicables prevalecerán sobre cualquier estipulación contractual incompatible, exclusivamente en la medida del conflicto.

45.3. La regla anterior comprende, cuando resulten legalmente exigibles, las disposiciones relativas a información comercial, publicidad, garantías, compensaciones, bonificaciones, devoluciones, cancelación, modificaciones contractuales, cobros, responsabilidad del proveedor, procedimientos de reclamación y derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

45.4. Las estipulaciones del Contrato que sean válidas para las relaciones entre empresas conservarán su eficacia en dichas relaciones, sin que la inaplicabilidad de alguna disposición frente a un consumidor implique su eliminación para los demás Clientes.

45.5. Ninguna disposición de esta cláusula constituye una renuncia a derechos irrenunciables, ni una ampliación convencional de derechos que la ley reserve a quienes cumplan una condición jurídica específica.

46. Ley aplicable y jurisdicción

46.1. Este Contrato se rige por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos.

46.2. Para la interpretación y el cumplimiento de este Contrato, y sin perjuicio de lo previsto en la cláusula 45, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, y renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

ACEPTACIÓN

El Cliente acepta este Contrato por medios electrónicos, en los términos de su cláusula 3. Versión del Contrato: 2026.12. Fecha de entrada en vigor: 18 de diciembre de 2026.