TÉRMINOS DEL SERVICIO

Última actualización: 18 de noviembre de 2026 · Versión 2026.12

Esta página reúne los documentos que rigen la relación de **Cloud Call, S.A. de C.V.** ("**CloudCall**") con sus clientes, con sus resellers y con quienes visitan sus sitios, y establece las condiciones de uso del sitio conmutadores.com.mx y de los demás sitios de CloudCall (el "**Sitio**").

1. Documentos que rigen los servicios

Documento	A quién aplica	Qué regula
Contrato de Prestación de Servicios	A todos los clientes	Los servicios, los precios, el pago, la suspensión, la cancelación, la protección de datos y la responsabilidad de las partes
Anexo "SLA CloudCall"	A los clientes de conmutador y de troncales SIP	La disponibilidad comprometida, su medición, las compensaciones y el soporte técnico
Anexo "Términos del Arrendamiento de Equipo Telefónico"	A los clientes que rentan teléfonos	La renta, el depósito, las fallas, la devolución y la reposición del equipo
Anexo "Términos de la Venta de Equipo Telefónico"	A los clientes que compran equipo	El precio, la entrega y la garantía del equipo
Términos del Programa de Resellers	A los resellers	El ingreso al programa, los descuentos, el uso de marca propia y la continuidad del servicio
Acuerdo de Confidencialidad	A los prospectos de reseller	La protección de la información comercial que CloudCall les entrega
Aviso de Privacidad	A todas las personas cuyos datos trata CloudCall	El tratamiento de datos personales y el ejercicio de los derechos ARCO

La versión vigente de cada documento está siempre en su dirección principal:

Documento	Dirección principal
Términos del Servicio (esta página)	https://conmutadores.com.mx/terminos-del-servicio/
Contrato de Prestación de Servicios	https://conmutadores.com.mx/contrato-de-prestacion-de-servicios/
Anexo "SLA CloudCall"	https://conmutadores.com.mx/sla-cloudcall/
Anexo "Términos del Arrendamiento de Equipo Telefónico"	https://conmutadores.com.mx/terminos-renta-equipo-telefonico/
Anexo "Términos de la Venta de Equipo Telefónico"	https://conmutadores.com.mx/terminos-venta-equipo-telefonico/
Términos del Programa de Resellers	https://conmutadores.com.mx/terminos-programa-resellers/
Acuerdo de Confidencialidad	https://conmutadores.com.mx/acuerdo-de-confidencialidad-resellers/

Documento	Dirección principal
Aviso de Privacidad	https://conmutadores.com.mx/aviso-de-privacidad/

Cada documento indica su versión y su fecha. Cada versión se conserva además en una dirección fija, que se forma agregando el número de versión a la dirección principal: para la versión 2026.12, la dirección termina en /2026-12/.

2. Servicios comprendidos

Los documentos anteriores aplican a los servicios siguientes: conmutador telefónico en la nube; conmutador para móviles; troncales SIP; números telefónicos de México y números 800; la aplicación Fono; grabación de llamadas; agentes virtuales de inteligencia artificial; análisis de llamadas con inteligencia artificial; interfaces de programación (API) e integraciones; y venta y renta de equipo telefónico.

Los servicios que CloudCall ofrece por medio de otras marcas o sitios del grupo se rigen por los términos publicados en esos sitios.

3. Aceptación

3.1. Los servicios se contratan conforme a la cláusula 3 del Contrato de Prestación de Servicios: mediante la aceptación electrónica de la cotización o del contrato, el pago del primer periodo o el uso del servicio.

3.2. El uso del Sitio implica la aceptación de las condiciones de las secciones 4 a 9 de esta página.

4. Información del Sitio

4.1. El Sitio describe los servicios de CloudCall con fines informativos. Las características, cantidades y precios que obligan a CloudCall frente a un cliente son los de la cotización que este acepte y, en su defecto, los publicados en el Sitio al momento de la contratación.

4.2. **Precios.** Los precios publicados se expresan en pesos mexicanos y no incluyen el impuesto al valor agregado, lo que se indica junto a cada precio. Los precios "desde" corresponden a la configuración mínima de cada servicio en pago mensual. El importe total, con impuestos, se informa en la cotización antes de contratar.

4.3. **Promociones.** Las promociones publicadas en el Sitio se sujetan a las condiciones que se indican junto a cada una y, en lo no previsto, a esta página. A falta de plazo señalado, están vigentes mientras permanezcan publicadas.

4.4. **Pago anual.** El beneficio "paga 10 meses y recibe 12" consiste en pagar por adelantado diez mensualidades de la renta de las extensiones del conmutador y de la renta de teléfonos, y recibir doce meses de servicio. No aplica a los paquetes de números 800, a los planes de llamadas ni a los números adicionales, y se sujeta a las cláusulas 16.3 y 23 del Contrato.

4.5. **Llamadas ilimitadas y números 800.** Las llamadas ilimitadas a destinos de México se ofrecen para uso normal de oficina y se sujetan a la política de uso justo de la cláusula 6 del Contrato. Los números 800 se contratan por paquete, con minutos incluidos por mes que no se acumulan, y se sujetan a la cláusula 8 del Contrato.

4.6. **Disponibilidad.** La disponibilidad de 99.99 % se garantiza en los términos, con las exclusiones y con las compensaciones del Anexo "SLA CloudCall".

4.7. **Cobertura.** La disponibilidad de números y de portabilidad en una localidad determinada se confirma al cotizar.

4.8. CloudCall procura que la información del Sitio sea exacta y esté actualizada, y corregirá los errores que advierta. Un error evidente en un precio o en una característica publicados no obliga a CloudCall a contratar en esos términos.

5. Propiedad intelectual del Sitio

5.1. Los textos, diseños, imágenes, audios, videos, programas, marcas, nombres comerciales y logotipos del Sitio son propiedad de CloudCall o de sus licenciantes y están protegidos por la legislación de propiedad intelectual. Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o uso con fines comerciales sin autorización previa y por escrito de CloudCall.

5.2. CloudCall es una marca registrada en México de Cloud Call, S.A. de C.V.

5.3. Las marcas de terceros que aparecen en el Sitio, entre ellas las de los fabricantes de los equipos que CloudCall comercializa y las de los sistemas compatibles con sus servicios, pertenecen a sus respectivos titulares. Se mencionan únicamente para identificar esos productos o para indicar compatibilidad, sin que ello implique afiliación, patrocinio o respaldo.

5.4. Los testimonios, nombres, fotografías y logotipos de clientes se publican con autorización de sus titulares.

6. Uso permitido del Sitio

El visitante se obliga a no: (i) utilizar el Sitio con fines ilícitos; (ii) intentar acceder sin autorización a sus sistemas o a las cuentas de otros usuarios; (iii) introducir programas dañinos o alterar su funcionamiento; ni (iv) extraer su contenido de forma masiva o automatizada con fines comerciales.

7. Enlaces a sitios de terceros

El Sitio puede contener enlaces a sitios de terceros. CloudCall no controla esos sitios ni responde de su contenido, de su disponibilidad ni de sus prácticas de privacidad.

8. Datos personales y cookies

El tratamiento de los datos personales de los visitantes y el uso de cookies se describen en el Aviso de Privacidad.

9. Responsabilidad por el uso del Sitio

9.1. CloudCall no garantiza que el Sitio esté disponible de forma ininterrumpida ni libre de errores.

9.2. En la máxima medida que la ley permita, CloudCall no responde de los daños que deriven del uso del Sitio o de la imposibilidad de usarlo. La responsabilidad de CloudCall por la prestación de los servicios se rige por el Contrato de Prestación de Servicios.

10. Atención y contacto

Cloud Call, S.A. de C.V.

Prolongación Paseo de la Reforma 115, Piso 8, Colonia Paseo de las Lomas, Ciudad de México, C.P. 01330.

Teléfono y WhatsApp: 55 8880 1600. Correo: ayuda@cloudcall.mx.

Atención por teléfono y por WhatsApp de lunes a viernes de 8:00 a 19:00 horas, tiempo del centro de México. Solicitudes de soporte en el Portal de Clientes las 24 horas.

Datos personales: privacidad@cloudcall.mx.

11. Modificaciones, ley aplicable y jurisdicción

11.1. CloudCall puede modificar esta página en cualquier momento. La versión vigente es la publicada en el Sitio, con su fecha de última actualización. Las modificaciones a los documentos de la sección 1 se sujetan a lo previsto en cada uno de ellos.

11.2. Esta página se rige por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a los tribunales competentes de la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, sin perjuicio de las disposiciones imperativas aplicables a quienes tengan legalmente el carácter de consumidores.