TÉRMINOS DEL PROGRAMA DE RESELLERS DE CLOUDCALL

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

Estos términos (los "**Términos**") regulan la participación en el Programa de Resellers de **Cloud Call, S.A. de C.V.** ("**CloudCall**"). La persona física o moral que solicita su ingreso y es aceptada (el "**Reseller**") los acepta al marcar la casilla de aceptación del formulario de solicitud. Los términos con mayúscula inicial que no se definen aquí tienen el significado que les da el Contrato de Prestación de Servicios de CloudCall (el "**Contrato**").

1. Objeto y alcance

1.1. El Programa de Resellers (el "**Programa**") permite al Reseller contratar los Servicios de CloudCall con un descuento por volumen y comercializarlos a sus propios clientes (los "**Clientes Finales**") con su propia marca, a los precios que él determine.

1.2. El Programa aplica únicamente a los Servicios de CloudCall prestados en México. No comprende servicios, números ni troncales de otros países.

1.3. El Programa es el único esquema por el cual CloudCall trabaja con terceros para la comercialización de sus Servicios.

2. Naturaleza de la relación

2.1. El Reseller es cliente de CloudCall. El Contrato y sus Anexos le aplican en todo lo que estos Términos no regulan de manera específica; en caso de discrepancia prevalecen estos Términos.

2.2. El Reseller actúa por cuenta y en nombre propios. No es agente, comisionista, mediador, distribuidor exclusivo, franquiciatario, socio ni representante de CloudCall, y no puede obligarla frente a terceros ni ostentarse como tal.

2.3. No existe relación laboral alguna entre CloudCall y el Reseller, ni entre CloudCall y el personal del Reseller. El Reseller es el único patrón de su personal y responde de todas las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social respecto de él.

2.4. El Programa no otorga exclusividad de territorio, de mercado ni de clientes.

3. Ingreso al Programa

3.1. **Solicitud.** El interesado solicita su ingreso mediante el formulario publicado en el Sitio y acepta estos Términos y el Aviso de Privacidad con la casilla de aceptación. CloudCall conservará como constancia la fecha y hora, la dirección IP y la versión de los Términos aceptada.

3.2. **Acuerdo de confidencialidad.** Antes de recibir la lista de precios y las condiciones comerciales no públicas del Programa, el interesado deberá entregar a CloudCall el Acuerdo de Confidencialidad firmado, acompañado de copia de su identificación oficial vigente.

3.3. **Aceptación.** CloudCall puede aceptar o rechazar libremente cualquier solicitud. El interesado adquiere el carácter de Reseller cuando CloudCall le comunica su aceptación y realiza su primera compra.

3.4. **Requisitos.** No se exige mínimo de clientes, antigüedad, experiencia, depósito ni compra mínima. La capacitación que CloudCall ofrece es recomendada, no obligatoria.

3.5. El Reseller declara que la información que proporciona es veraz y se obliga a mantener actualizados sus datos de contacto. La imposibilidad de localizarlo por datos incorrectos o desactualizados es causa de la cláusula 10.

4. Marca propia

4.1. Durante su participación en el Programa, el Reseller puede presentar los Servicios a sus Clientes Finales con su propia marca en los elementos que la Plataforma permite personalizar: el portal de acceso, el Panel de Control, los correos, los estados de cuenta, Fono y su página de descarga.

4.2. El Reseller otorga a CloudCall una licencia gratuita y no exclusiva para reproducir su nombre comercial, sus marcas y sus logotipos en esos elementos, y declara que cuenta con los derechos necesarios para ello. El Reseller sacará en paz y a salvo a CloudCall de cualquier reclamación de terceros por el uso de esos signos.

4.3. El nombre, el ícono y el diseño de Fono, así como los nombres de dominio y la infraestructura de la Plataforma, son los mismos para todos los resellers. La marca propia no comprende la publicación de aplicaciones independientes ni la modificación de la Plataforma.

4.4. El Reseller no podrá utilizar las marcas, los nombres comerciales ni los logotipos de CloudCall sin su autorización previa y por escrito, ni registrar signos o nombres de dominio que los contengan o se les asemejen en grado de confusión.

5. Obligaciones del Reseller

5.1. **Frente a sus Clientes Finales.** El Reseller es el único responsable de: (i) contratar con sus Clientes Finales; (ii) fijarles precios, facturarles y cobrarles; (iii) darles soporte y atención; y (iv) cumplir frente a ellos las obligaciones que la ley impone a quien comercializa los servicios.

5.2. **Contrato con los Clientes Finales.** El Reseller deberá celebrar con cada Cliente Final un contrato propio que, como mínimo: (i) obligue al Cliente Final a cumplir reglas de uso equivalentes a las de las cláusulas 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14 y 15 del Contrato; (ii) limite la responsabilidad en términos no menos protectores que los del Contrato; (iii) informe que los servicios se prestan con infraestructura de un proveedor tecnológico que trata los datos por cuenta del Reseller; y (iv) incluya la autorización de continuidad del servicio de la cláusula 10.5.

5.3. **Cumplimiento legal.** El Reseller actúa por cuenta y nombre propios y es el único responsable de identificar, obtener y mantener vigentes, a su costa, las autorizaciones, permisos, licencias y registros que legalmente requieran las actividades que efectivamente realice, así como de cumplir las obligaciones fiscales, comerciales y de protección de los derechos de sus Clientes Finales que le correspondan. CloudCall podrá solicitarle evidencia de ese cumplimiento. El Reseller responderá frente a CloudCall por las consecuencias del incumplimiento de dichas obligaciones, en los términos de la cláusula 12.3.

5.4. **Uso de los Servicios.** El Reseller responde frente a CloudCall del uso que sus Clientes Finales hagan de los Servicios, como si se tratara de su propio uso.

5.5. **Publicidad veraz.** El Reseller no ofrecerá a sus Clientes Finales funciones, niveles de servicio, coberturas ni garantías que excedan las que CloudCall le otorga a él, salvo que las asuma por su exclusiva cuenta.

5.6. **Uso justo de las llamadas ilimitadas y números 800.** Las cláusulas 6 y 8 del Contrato aplican, con los mismos valores, a los conmutadores y a los números 800 de los Clientes Finales. Los avisos

de consumo, de suspensión y de reactivación se envían al Reseller, a quien corresponde informar a su Cliente Final. Solo CloudCall asigna y cambia los planes y paquetes de telefonía, otorga o amplía el crédito adicional, a solicitud del Reseller y previa constitución por este del Depósito en Garantía de Consumo de la cláusula 19.6 del Contrato, y resuelve las aclaraciones de la cláusula 6.6, inciso d), del Contrato. El consumo excedente y los minutos adicionales se cobran al Reseller a las tarifas de CloudCall; el Reseller fija libremente las tarifas que cobra a sus Clientes Finales.

5.7. **Agentes Virtuales.** El alta de un Agente Virtual por el Reseller queda como solicitud sujeta a la aprobación de CloudCall, y sus plantillas quedan sujetas a la revisión de identidad de la cláusula 11.4 del Contrato.

6. Descuento del Reseller

6.1. **Niveles.** El Reseller obtiene un descuento sobre los precios de lista de CloudCall conforme al nivel en que se ubique cada mes:

Nivel	Importe mensual a precio de lista	Conmutadores activos	Descuento
0	Menos de $1,900	—	0 %
1	Desde $1,900	2	5 %
2	Desde $5,000	3	10 %
3	Desde $10,000	4	15 %
4	Desde $15,000	6	20 %
5	Desde $22,000	8	25 %
6	Desde $30,000	10	30 %
7	Desde $45,000	12	35 %
8	Desde $60,000	15	40 %

Los importes se expresan en pesos mexicanos y no incluyen el impuesto al valor agregado.

6.2. **Cálculo del nivel.** El nivel se determina cada mes calendario con base en el mes inmediato anterior, y requiere cumplir las dos condiciones de la tabla:

a) **Importe.** El importe de las Extensiones efectivamente pagadas por el Reseller a CloudCall en el mes anterior, valuado a precio de lista, es decir, antes del descuento. No se consideran el consumo de llamadas, los planes de telefonía, las Troncales SIP, el Equipo ni los cargos únicos. En los Servicios de pago anual se considera la doceava parte de su precio de lista anual.

b) **Conmutadores activos.** El número de conmutadores en la nube o para móviles activos y al corriente de pago al cierre del mes anterior. Se cuentan conmutadores, no Clientes Finales.

6.3. **Aplicación.** El descuento del nivel alcanzado se aplica a los cargos del mes en curso. El nivel no genera derechos adquiridos: puede subir o bajar cada mes.

6.4. **Servicios con descuento.** El descuento aplica a todos los Servicios, con excepción de los planes de telefonía y del consumo de llamadas, que no tienen descuento.

6.5. **Precio mínimo.** Cualquiera que sea el descuento, el precio de una Extensión no será inferior a $79.00 (setenta y nueve pesos 00/100 M.N.) al mes o, en pago anual, a $790.00 (setecientos noventa pesos 00/100 M.N.) al año, más el impuesto al valor agregado.

6.6. **Pago anual.** El descuento del Reseller es acumulable con el beneficio del pago anual.

6.7. **Lista de precios.** Los precios de lista son los que CloudCall comunica al Reseller. Son Información Confidencial y pueden modificarse conforme a la cláusula 20 del Contrato.

7. Uso propio y partes relacionadas

7.1. El descuento del Programa remunera la comercialización de los Servicios a terceros. En consecuencia, los Servicios que el Reseller contrate para su propio uso o para el de una Parte Relacionada: (i) no tienen descuento; y (ii) no se consideran para el importe ni para el número de conmutadores activos de la cláusula 6.2.

7.2. Para efectos de estos Términos, es "**Parte Relacionada**" del Reseller:

a) Toda persona moral que controle al Reseller, que sea controlada por él o que esté bajo control común con él. Hay control cuando se tiene, directa o indirectamente, la mayoría del capital o de los votos, o la facultad de nombrar a la mayoría de los administradores o de dirigir la administración.

b) Toda persona moral en la que el Reseller, sus socios o accionistas, sus administradores o sus representantes legales participen, directa o indirectamente, con 20 % o más del capital, o en la que alguno de ellos sea administrador o representante legal.

c) El cónyuge, la concubina o el concubinario y los parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado del Reseller persona física, o de los socios, accionistas, administradores o representantes legales del Reseller persona moral, y las personas morales en que cualquiera de ellos se ubique en los supuestos del inciso b).

d) Toda persona que comparta con el Reseller domicilio fiscal, domicilio de operación, datos de contacto o medio de pago.

7.3. El Reseller se obliga a informar a CloudCall, al contratar cada Servicio, si es para uso propio o de una Parte Relacionada.

7.4. CloudCall podrá determinar que un Servicio es de uso propio o de una Parte Relacionada con base en la información de que disponga y en indicios razonables, y lo notificará al Reseller, quien contará con 10 días naturales para acreditar lo contrario. Confirmada la determinación, CloudCall podrá: (i) retirar el descuento de ese Servicio hacia el futuro; (ii) recalcular el nivel del Reseller sin considerarlo; y (iii) cobrar los descuentos indebidamente aplicados a ese Servicio durante los 12 meses anteriores.

7.5. El ocultamiento reiterado o deliberado de Servicios de uso propio o de Partes Relacionadas es causa de terminación conforme a la cláusula 13.2.

8. Pago

8.1. El Reseller paga a CloudCall por adelantado y en los términos del Contrato, con independencia de que sus Clientes Finales le paguen a él. La falta de pago de un Cliente Final no libera ni difiere las obligaciones del Reseller.

8.2. La falta de pago del Reseller faculta a CloudCall para suspender los Servicios conforme a la cláusula 24 del Contrato, incluidos los que el Reseller comercializa a sus Clientes Finales.

9. Compromiso de CloudCall frente al Reseller

9.1. Mientras el Reseller participe en el Programa, se encuentre al corriente en sus pagos y atienda a sus Clientes Finales, CloudCall se obliga a: (i) no contactar a los Clientes Finales del Reseller para ofrecerles sus Servicios de manera directa; y (ii) remitir al Reseller a todo Cliente Final suyo que acuda directamente a CloudCall.

9.2. CloudCall no solicita al Reseller los datos de identificación ni de contacto de sus Clientes Finales. Por la operación de la Plataforma, CloudCall conoce el nombre asignado a cada conmutador, sus Números y los nombres de sus Extensiones.

9.3. El compromiso de la cláusula 9.1 no impide a CloudCall realizar publicidad general, ni atender a quien la contacte por iniciativa propia sin que CloudCall conozca que es Cliente Final del Reseller.

10. Continuidad del servicio

10.1. **Finalidad.** Esta cláusula tiene por objeto proteger a los Clientes Finales para que no se queden sin servicio telefónico por causas imputables al Reseller.

10.2. **Causas.** CloudCall podrá contactar directamente a los Clientes Finales del Reseller, y ofrecerles la prestación directa de los Servicios, cuando ocurra cualquiera de las causas siguientes:

a) **Falta de pago con abandono.** Que los Servicios se encuentren suspendidos por falta de pago del Reseller y, además, que CloudCall no logre comunicarse con él por los medios que tiene registrados, o que el Reseller no dé una respuesta clara o no regularice su situación. La sola falta de pago no actualiza esta causa.

b) **Imposibilidad de localizarlo.** Que CloudCall no pueda localizar al Reseller porque sus datos de contacto son incorrectos o han dejado de estar vigentes.

c) **Desatención.** Que el Reseller no atienda a sus Clientes Finales y estos acudan de manera reiterada a CloudCall para solicitar soporte.

d) **Terminación.** Que la participación del Reseller en el Programa termine por cualquier causa sin que haya migrado a sus Clientes Finales a otro proveedor.

10.3. **Plazo.** En el caso del inciso a), CloudCall podrá contactar a los Clientes Finales una vez transcurridos siete días naturales desde la suspensión. En los casos de los incisos b), c) y d), una vez transcurridos siete días naturales desde que CloudCall requiera al Reseller, por los medios que tiene registrados, que subsane la situación.

10.4. **Forma.** CloudCall contactará a los Clientes Finales en los Números de sus conmutadores o por los medios de que disponga, les informará que es el proveedor de la tecnología con que se les presta el servicio y les ofrecerá continuar con él de manera directa. El Cliente Final decide libremente si contrata con CloudCall.

10.5. **Autorización.** El Reseller autoriza expresamente a CloudCall a actuar conforme a esta cláusula y a utilizar con ese fin la información de la cláusula 9.2. El Reseller se obliga a incluir en sus contratos con los Clientes Finales, y en su aviso de privacidad, una disposición que informe que el proveedor de la tecnología podrá contactarlos para garantizar la continuidad del servicio en esos supuestos.

10.6. **Efectos.** Los Clientes Finales que contraten directamente con CloudCall conforme a esta cláusula dejarán de considerarse clientes del Reseller, sin que este tenga derecho a compensación, comisión o indemnización alguna. Lo anterior no libera al Reseller de los adeudos que tenga con CloudCall.

11. Datos personales

11.1. Respecto de los datos personales contenidos en las comunicaciones y registros de los Clientes Finales, el Cliente Final es el responsable del tratamiento, el Reseller actúa como persona encargada del Cliente Final y CloudCall actúa por cuenta del Reseller, en los términos de la cláusula 29 del Contrato. Para esta modalidad, las referencias al Cliente como responsable del tratamiento en la cláusula 29.2 del Contrato se entenderán hechas al Cliente Final.

11.2. El Reseller se obliga a celebrar con sus Clientes Finales los acuerdos necesarios para que ese tratamiento sea lícito, incluida la autorización para subcontratar a CloudCall y a los proveedores de esta, algunos de ellos ubicados fuera de México.

11.3. Los datos personales del Reseller, de sus representantes y de sus contactos se tratan conforme al Aviso de Privacidad de CloudCall.

12. Responsabilidad

12.1. El Reseller es el único responsable frente a sus Clientes Finales y frente a las autoridades por los servicios que comercializa. Los Clientes Finales no tienen relación contractual con CloudCall, salvo que contraten directamente con ella.

12.2. La responsabilidad de CloudCall frente al Reseller se rige por las cláusulas 34 y 35 del Contrato. Las compensaciones del Anexo "SLA CloudCall" se otorgan al Reseller, quien decide si las traslada a sus Clientes Finales.

12.3. El Reseller sacará en paz y a salvo a CloudCall, en los términos de la cláusula 36 del Contrato, de cualquier reclamación de sus Clientes Finales, de terceros o de autoridades que derive de la comercialización de los Servicios por el Reseller, de sus promesas comerciales, de su facturación o cobranza, del uso que sus Clientes Finales hagan de los Servicios o del incumplimiento de la cláusula 5.

13. Vigencia y terminación

13.1. La participación del Reseller en el Programa es por tiempo indefinido. Cualquiera de las partes puede darla por terminada, sin expresión de causa, mediante aviso por correo electrónico con al menos treinta días naturales de anticipación.

13.2. CloudCall podrá dar por terminada la participación del Reseller de inmediato, mediante notificación por correo electrónico, cuando este: (i) incumpla estos Términos o el Contrato y no lo subsane dentro de los diez días naturales siguientes al requerimiento; (ii) incurra en el supuesto de la cláusula 7.5; (iii) se ubique en alguna de las causas de la cláusula 10.2; (iv) utilice sin autorización las marcas de CloudCall o afecte su reputación; o (v) incumpla el Acuerdo de Confidencialidad.

13.3. A la terminación: (i) cesará el descuento del Programa; (ii) cesará el uso de la marca propia en la Plataforma al término de los periodos pagados; (iii) los Servicios vigentes continuarán a precio de lista por los periodos que el Reseller pague, salvo que CloudCall los dé por terminados conforme al

Contrato; (iv) se aplicará en su caso la cláusula 10; y (v) subsistirán las obligaciones de pago, de confidencialidad y de indemnización.

14. Confidencialidad

14.1. La lista de precios, los tarifarios, las condiciones comerciales no publicadas, la documentación técnica y la información de la Plataforma que CloudCall entregue al Reseller son Información Confidencial, y se rigen por el Acuerdo de Confidencialidad y por la cláusula 30 del Contrato.

14.2. Los niveles de descuento y las condiciones de estos Términos son públicos.

15. Modificaciones

15.1. CloudCall podrá modificar estos Términos, incluidos los niveles y los porcentajes de descuento, mediante aviso al correo electrónico registrado por el Reseller y publicación en el Sitio con al menos treinta días naturales de anticipación. El Reseller que no esté de acuerdo podrá dar por terminada su participación conforme a la cláusula 13.1. La continuación en el Programa después de la fecha de entrada en vigor, mediante la realización de una nueva compra o de un nuevo pago, constituye la aceptación de las modificaciones.

16. Disposiciones generales

16.1. El Reseller no podrá ceder su participación en el Programa ni los derechos derivados de estos Términos sin el consentimiento previo y por escrito de CloudCall.

16.2. Las notificaciones entre las partes se harán conforme a la cláusula 43 del Contrato.

16.3. Si alguna disposición de estos Términos fuera declarada nula o inaplicable, las demás conservarán su validez.

16.4. Estos Términos se rigen por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para su interpretación y cumplimiento, 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.