ANEXO "TÉRMINOS DE LA VENTA DE EQUIPO TELEFÓNICO"

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

Anexo al Contrato de Prestación de Servicios (el "**Contrato**") celebrado entre **Cloud Call, S.A. de C.V.** ("**CloudCall**") y el **Cliente**. Los términos con mayúscula inicial que no se definen en este Anexo tienen el significado que les da el Contrato.

1. Objeto

1.1. CloudCall vende al Cliente el Equipo indicado en su Cotización (el "**Equipo Vendido**"), para ser utilizado con la Plataforma, en los términos de este Anexo.

1.2. Todo el Equipo Vendido es nuevo. Antes de enviarlo, CloudCall lo configura para el Servicio del Cliente y verifica su funcionamiento.

1.3. CloudCall garantiza la compatibilidad del Equipo Vendido con la Plataforma. No garantiza su compatibilidad con otros sistemas, redes o proveedores.

2. Precio y pago

2.1. El precio del Equipo Vendido es el de la Cotización del Cliente, más el impuesto al valor agregado y el costo del envío, que se desglosan en la Cotización y en la factura.

2.2. El precio se paga en su totalidad por adelantado. CloudCall no enviará el Equipo Vendido mientras el pago no se encuentre acreditado.

2.3. CloudCall conserva la propiedad del Equipo Vendido hasta recibir el pago total de su precio.

3. Entrega

3.1. CloudCall enviará el Equipo Vendido por mensajería al domicilio que indique el Cliente dentro de la República Mexicana. El tiempo estimado de entrega es de una semana a partir de la acreditación del pago, y puede prolongarse por demoras del servicio de mensajería o por el tiempo necesario para resurtir inventario. Los tiempos de entrega son estimados y no constituyen un plazo esencial.

3.2. El Cliente deberá revisar el Equipo Vendido al recibirlo y reportar a CloudCall cualquier faltante, daño visible o diferencia con lo cotizado dentro de los 3 días naturales siguientes a la entrega.

3.3. Si un modelo se encuentra agotado o descontinuado, CloudCall lo informará al Cliente y le ofrecerá un modelo equivalente o el reembolso de lo pagado por ese equipo.

4. Garantía

4.1. **Plazos.** El Equipo Vendido cuenta con la garantía siguiente, contada a partir de su entrega al Cliente:

Equipo	Plazo de garantía
Teléfonos Yealink (de escritorio e inalámbricos) y sus bases	2 años
Diademas, adaptadores, auriculares, cables, bases de soporte, adaptadores de corriente y baterías recargables	90 días naturales
Otros equipos	El que indique la Cotización, que no será menor a 90 días naturales

4.2. **Cobertura.** La garantía cubre los defectos de fabricación y las fallas de funcionamiento del Equipo Vendido que no deriven de las causas de la cláusula 4.5. Durante su vigencia, CloudCall reparará o sustituirá el equipo, a su elección, sin costo para el Cliente por la reparación o por el equipo sustituto.

4.3. **Procedimiento.** Para hacer válida la garantía, el Cliente deberá: (i) levantar una solicitud de soporte dentro del plazo de garantía; (ii) seguir las pruebas de diagnóstico que CloudCall le indique; y (iii) enviar el equipo al domicilio de CloudCall señalado en el Contrato, que es el lugar de cumplimiento de la garantía, con sus accesorios y debidamente empacado. La garantía se tramita ante CloudCall, que gestionará lo necesario con el fabricante o su distribuidor.

4.4. **Envíos.** Los gastos de envío del equipo al domicilio de CloudCall y de regreso al Cliente son a cargo del Cliente.

4.5. **Exclusiones.** La garantía no cubre los daños o fallas que deriven de: (i) mal uso, maltrato o uso distinto del indicado por el fabricante; (ii) descargas eléctricas o variaciones de voltaje; (iii) líquidos, golpes o caídas; (iv) reparaciones, aperturas o modificaciones realizadas por personas no autorizadas; (v) desgaste normal; o (vi) causas externas al equipo.

4.6. **Plazo de atención.** El tiempo que dure la reparación o sustitución no se computa dentro del plazo de la garantía. El equipo sustituto es nuevo o reacondicionado por el fabricante y cuenta con garantía por el tiempo restante del plazo original o por 90 días naturales, lo que resulte mayor.

4.7. La falla de un Equipo Vendido no constituye falta de disponibilidad del Servicio. El Cliente puede seguir utilizando su Extensión en Fono mientras se atiende la garantía.

5. Programa de reposición fuera de garantía

5.1. Cuando la garantía no resulte aplicable, por haber vencido su plazo o por actualizarse alguna de sus exclusiones, CloudCall ofrece al Cliente, como beneficio comercial y sin estar obligada a ello, la sustitución del equipo por uno nuevo mediante el pago del 75 % del precio de lista vigente del modelo, más el impuesto al valor agregado y el envío.

6. Devoluciones

6.1. Fuera de los casos de garantía y de lo previsto en las cláusulas 3.2 y 3.3, la venta de Equipo es definitiva y no admite cambios ni devoluciones. La garantía de satisfacción de la cláusula 21 del Contrato no comprende el Equipo Vendido.

6.2. La cancelación o terminación del Servicio no da derecho a la devolución del Equipo Vendido ni al reembolso de su precio.

7. Disposiciones finales

7.1. Este Anexo forma parte integrante del Contrato. En lo no previsto en él se aplicará lo dispuesto en el Contrato, incluidas sus cláusulas 34 (Límite de responsabilidad) y 46 (Ley aplicable y jurisdicción).

7.2. Las modificaciones a este Anexo se sujetarán a la cláusula 40 del Contrato.