

# Términos y condiciones, confidencialidad y SLA

CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE PROGRAMA CÓMPUTO O SOFTWARE NO EXCLUSIVA, PARA **EMISION Y TIMBRADO, SOPORTE**, OTROS SERVICIOS Y CONFIDENCIALIDAD, que celebran por una parte LUNA SOFT S.A. de C.V. representada por el señor José Luis Navarro Gutiérrez en su carácter de representante legal, a quien en lo sucesivo se le denominará **“EL PROVEEDOR”** y por la otra parte a quien en lo sucesivo se le denominará **“EL CLIENTE”** por su propio derecho en representado en este acto por el usuario, quien se entenderá por el simple hecho de estar usando esta aplicación a nombre del cliente, que posee las facultades necesarias para actuar en su representación quienes se sujetan al tenor de las siguientes, declaraciones, definiciones y cláusulas:

Para apoyar lo anterior, ambas partes se sujetan a las siguientes:

## **DECLARACIONES:**

### **I. DECLARA “EL PROVEEDOR”:**

1. Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos según Escritura Pública número 4,723 (cuatro mil setecientos veinte tres), Libro V (quinto), fechada el día 18 (diez y ocho) del mes de Junio de 2013 (dos mil trece), otorgada ante la Fe del Licenciado Luis Fernando González Landeros, Notario Público número 123 (ciento veintitrés), del Municipio de Guadalajara, Estado de Jalisco, cuyo primer testimonio se encuentra inscrito en el Registro de Comercio del Registro Público de la Propiedad de Guadalajara, Jalisco, bajo el Folio Mercantil **4723**, instrumento en el cual se hizo constar la constitución de la Sociedad Mercantil denominada LUNA SOFT, S.A. de C.V.
2. Que tiene como objeto social entre otras actividades: a) Prestación de servicios y asesoría a personas físicas y morales para la solución completa de facturación electrónica a través de distribuidores, incluyendo el fungir como proveedor autorizado de servicios de generación y envío de comprobantes fiscales digitales; así como la prestación de los servicios correlativos a favor de personas físicas y morales para que generen, envíen y administren comprobantes fiscales digitales, conforme a lo previsto en la legislación fiscal aplicable. B) El revender los servicios de facturación electrónica a través de esquemas de franquicias y de esquemas de multinivel. C) El desarrollo, diseño, consultoría, operación, exploración de negocios a través de Internet o relacionados con dicho medio, difusión de contenidos y especulación comercial a través de los recursos existentes en un portal web, así como prestar y contratar cualquier servicio y/o realizar cualquier actividad lícita relacionada directa o indirectamente con lo anterior.
3. Que su apoderado legal general acredita estar legalmente facultado para obligar a su representada en los términos del presente instrumento, según Escritura Pública que se señala en el punto número 1 de la Declaración I del presente contrato que contiene, entre otros, Poder General Judicial para Pleitos y Cobranzas, Poder General para Actos de Representación Laboral, y Poder General para Actos de Administración, mismo(s) que bajo protesta de decir verdad, manifiesta no le han sido modificado(s), limitados ni revocado(s) en forma alguna a la fecha de firma del presente instrumento, en consecuencia, que se encuentra plenamente facultado para contratar y obligarse, en los términos del presente contrato.

4.- Que señala como domicilio fiscal la Av. Washington 4921-A C.P. 45110 Col. Vallarta Universidad Zapopan Jalisco México, Colonia Jardines del Bosque, Guadalajara, Jalisco, C.P. 44520 y Registro Federal de Contribuyentes LSO1306189R5.

5.- I.- Que es el Titular de la Obra Autoral denominada "Sistema Web de Facturación Electrónica" o "Smart Factura"

A la anterior denominación en lo consecuente se le señalará también como LA OBRA.

6.- Que atendiendo a la Ley Federal del Derecho de Autor, esta obra se encuentra protegida desde el momento en que fue fijada en un soporte material, por lo que no se requiere registro ni documento de ninguna especie para el reconocimiento de los derechos de autor.

7.- Que acepta autorizar su USO NO EXCLUSIVO a "EL CLIENTE" y proporcionar el servicio de soporte y asistencia, bajo los términos y delimitaciones que se establecen en el presente instrumento.

8.- Que ha tomado medidas estrictas en el manejo de la información confidencial, así como la firma de contratos de confidencialidad específicos con todos sus proveedores de servicios, y con empleados y colaboradores de su propia empresa, de forma tal que garantice el manejo de cualquier información que tenga conocimiento y con ello dar cumplimiento a las obligaciones que establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales de Datos Personales en Posesión de los Particulares publicada en el Diario Oficial de la Federación con fecha 5 de julio de 2010. Se han establecido medidas suficientes de forma tal que este tipo de conductas que atenten contra la divulgación, uso y explotación de la Información Confidencial, y en particular el tipo de información a que se tendrá acceso, sean consideradas como Secreto Industrial, y en su caso, permitan sancionarse con pena convencional significativa, sin menoscabo de las acciones criminales y civiles que se puedan intentar.

## **II. Declara "EL CLIENTE":**

1.- Que es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con los datos que se mencionan en el anexo a este contrato conocido como "términos de contratación".

2.- Que tiene un objeto social que le permite realizar actividades, profesionales, comerciales o industriales, que le permite y le faculta la celebración de contratos como el presente.

3.- Que sus apoderados legales generales se encuentran legalmente facultados para obligar a su representada en los términos del presente instrumento, mismo(s) que bajo protesta de decir verdad, manifiestan no les han sido modificado(s), limitados ni revocado(s) en forma alguna a la fecha de firma del presente instrumento, en consecuencia, que se encuentran plenamente facultados para contratar y obligarse, en los términos del presente contrato.

4.- Que señala como domicilio fiscal para todos los efectos legales a que haya lugar, relacionados con el presente contrato, el señalado en el anexo a este contrato conocido como "términos de contratación". En el mismo anexo se encuentra señalado su Registro Federal de Contribuyentes.

## **III. Declaran LAS PARTES:**

1.- Que se reconocen mutuamente la personalidad con la que comparecen, por la que no

podrán invocar la falta de personalidad en ningún momento.

2.- Que es su deseo celebrar el presente contrato en los términos del presente contrato.

Una vez declarado lo anterior, las partes que intervienen en el presente contrato se someten a las siguientes definiciones y cláusulas.

## **DEFINICIONES.**

Acuerdan LAS PARTES que para efectos del presente convenio, se entenderá por:

**1º “Sistema web de facturación electrónica”**, al programa de cómputo en particular el sistema de cómputo de facturación electrónica que se encuentra disponible en una página web, que ha sido creado como obra autoral que prevé la fracción XI del artículo 13 de la Ley Federal del Derecho de Autor, de acuerdo a las características que se describen en el Anexo I, de este contrato, la cual es una obra protegida por el derecho de autor, y que ha sido creada en virtud de una obra por encargo firmado con fecha primero de septiembre de 2010, entre ambas partes en la cual “EL PROPIETARIO”, es titular del mismo en términos del artículo 83 de mencionada ley. Este sistema es alimentado con la información contenida en la “**Base de Datos**”. El “**Sistema web de facturación electrónica**”, también será conocido como LA OBRA.

**2º “Base de Datos”**, al de datos pertenecientes a un mismo contexto, almacenados sistemáticamente con ciertos criterios dados, y que pueden constar en cualquier formato, sea éste en papel, digital o electrónico o cualquier otro. Estos datos pueden ser información que los clientes de Luna Soft que proporcionen o sean ingresados conteniendo datos personales, así como datos financieros, patrimoniales y fiscales propios de su actividad comercial o profesional con objeto de dar cumplimiento a sus obligaciones fiscales, así como cualquier información que haya sido ingresada a la base de datos respectiva con la que funciona el “Sistema web de facturación electrónica”

**3º “Servicio de soporte”** a la asistencia técnica que prestará EL PROVEEDOR a EL CLIENTE con respecto al uso de LA OBRA por cualquier dificultad o fallo que pudiera tener LA OBRA, que impidiera su óptimo funcionamiento, en términos de lo que dispone el anexo a este contrato conocido como “términos de contratación” que forma parte integral de este contrato.

**4º “Servicio de soporte en línea”** al servicio de soporte que se proporcionará a través de LA OBRA disponible en el sitio de internet y en los términos que se señalan en el anexo a este contrato conocido como “términos de contratación” que forma parte integral de este contrato.

**5º “Servicio de soporte telefónico”** al servicio de soporte proporcionado a través de asistencia telefónica, en el número telefónico y en los términos que se señalan en el anexo a este contrato conocido como “términos de contratación” que forma parte integral de este contrato.

**6º “CFDI”** a los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet.

**7º “PAC”** a los Proveedores Autorizados de Certificación. Intermediarios autorizados por el Servicio de Administración Tributaria para llevar a cabo el proceso de validación y timbrado.

**8º. “Validación”** al proceso de verificación que el CFDI, ha cumplido con los requisitos fiscales de acuerdo a las disposiciones fiscales aplicables.

**9º “Timbrado”** a el sello digital que coloca un tercero autorizado por el SAT llamado Prestador Autorizado de Certificación (PAC), una vez que se ha realizado la verificación correspondiente, con los datos que debe contener un Comprobante Fiscal por Internet, de acuerdo a la normatividad fiscal vigente.

**10º “Resguardo”** a la acción que consiste en conservar una copia de los CFDI, una vez que ha sido debidamente validado y timbrado.

**11º “Ticket de soporte”** a la petición hecha originalmente por el “Cliente”, o por la(s) “Persona(s) autorizada(s) por el “Cliente” correo electrónico o a través de la aplicación web, sobre el reporte del incidente o problema que tuviera con el “Sistema web de facturación electrónica”.

**Expuesto lo anterior, las partes están de acuerdo en sujetar el presente contrato a las siguientes:**

### **OTORGAMIENTO DE LICENCIA DE USO NO EXCLUSIVA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

**PRIMERA.-** EL PROVEEDOR otorga mediante este acto a EL CLIENTE, una LICENCIA de USO, No Exclusiva de LA OBRA objeto del presente contrato, la cual quedó debidamente enunciada en la Declaración I de EL PROVEEDOR, así como en el capítulo de Definiciones del presente contrato, para proveer el servicio de generación de Comprobante Fiscal Digital, su validación y timbrado, así como el servicios de resguardo, y otros servicios en los términos que se señalan en el anexo a este contrato conocido como “términos de contratación” que forma parte integral de este contrato.

### **SERVICIO DE SOPORTE**

**SEGUNDA.-** EL PROVEEDOR se obliga a proporcionar a EL CLIENTE sus servicios profesionales consistentes en el soporte de La OBRA en los términos que se señalan en el anexo a este contrato conocido como “términos de contratación” que forma parte integral de este contrato.

### **CONTRAPRESTACIÓN POR LA GENERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CFDI Y EL SERVICIO DE SOPORTE.**

**TERCERA.-** Como contraprestación por lo dispuesto en la cláusula PRIMERA y SEGUNDA de este contrato EL CLIENTE pagará a EL PROVEEDOR en los términos que señalan en el anexo a este contrato conocido como “términos de contratación” que forma parte integral de este contrato.

### **FORMA DE PAGO**

**CUARTA.-** Los pagos los realizará EL CLIENTE a EL PROVEEDOR en términos de lo que dispone el anexo a este contrato conocido como “términos de contratación” que forma parte integral de este contrato.

### **OBLIGACIONES DE LAS PARTES. DEL CLIENTE**

**QUINTA.-** “EL CLIENTE” se obliga a:

1. Realizar las adecuaciones informáticas correspondientes en sus sistemas, de forma tal que

pueda interconectarse con los servidores de EL PROVEEDOR. De no realizar estas adecuaciones no será posible proveer de los servicios que prevé el presente contrato.

2. Pagar en la forma convenida este contrato.

3. No permitir a ningún empleado o funcionario de la empresa, y a ningún tercero, alterar, modificar, adaptar, reproducir, copiar, traducir, preparar trabajos derivados de, compilar, revertir la ingeniería, desensamblar o de otra forma tratar de acceder o descifrar cualquier integración de sus aplicaciones con los servidores de EL PROVEEDOR.

4. A asumir la responsabilidad a que hubiere lugar, por el uso que hagan las personas autorizadas por EL CLIENTE que hagan uso de LA OBRA.

#### **OBLIGACIONES DE LAS PARTES. DEL PROVEEDOR.**

**SEXTA.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a:

- Garantizar el servicio a que se ha obligado a proporcionar en este contrato, a mantener sus sistemas operando de forma óptima para el buen funcionamiento del servicio prestado, en términos de lo dispuesto por este contrato, y a lo que se señale en "términos y condiciones del servicio"
- A proporcionar el servicio de soporte adecuadamente y en los términos a que se ha obligado por virtud de este contrato, y a lo que se señale en "términos y condiciones del servicio"

#### **CAMBIO EN LA FORMA DE CONEXIÓN POR CUESTIONES DE SEGURIDAD, DISPOSICIÓN OFICIAL O PARA MEJORA DEL SERVICIO**

**SÉPTIMA.-** En cualquier momento EL PROVEEDOR podrá cambiar la forma de conexión para proveer el servicio prestado, cuando por cuestiones de seguridad o mejora del servicio lo considere necesario, notificando a EL CLIENTE con 15 quince días hábiles de anticipación vía correo electrónico, para que éste a su vez realice las modificaciones informáticas que fueran necesarias. De no realizarse estas modificaciones no será posible que se continúe proporcionando el servicio, y por lo tanto EL CLIENTE deja libre de responsabilidad a EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR se encuentra en libertad absoluta para contratar con cualquier proveedor de estos servicios de validación y timbrado, o hacerlo por sí mismo, sin necesidad de avisar a la otra parte.

#### **CAMBIO DE PAQUETES**

**OCTAVA.-** EL CLIENTE, podrá en cualquier momento cambiar de paquetes de servicio, para lo cual bastará que celebre el nuevo contrato, y en tal caso EL CLIENTE conservará en el nuevo contrato los servicios que aún tuviere disponible por virtud de este contrato.

#### **TITULARIDAD DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL.**

**NOVENA.-** Cada parte seguirá siendo la dueña y titular de los derechos de propiedad industrial y/o intelectual que les corresponda sobre cada uno de sus productos o servicios.

Ambas Partes convienen en que ninguna deberá alterar ni remover cualquier marca, logotipos y/o nombres comerciales de la contraparte adheridos, insertados o asentados o de cualquier

otra forma contenidos en sus productos o servicios ofrecidos.

Sin embargo, EL PROVEEDOR, podrá utilizar el logotipo de la empresa que utilice EL CLIENTE, sólo para los fines de anunciar que es cliente de EL PROVEEDOR, pero para ningún otro fin, y por este contrato EL CLIENTE, autoriza expresamente a EL PROVEEDOR su uso en los términos aquí señalados.

## **PROPÓSITO DE LA INFORMACIÓN**

**DÉCIMA.**- EL PROVEEDOR es consciente que la información que será proporcionada a través del uso de LA OBRA será únicamente utilizada para los fines propuestos, y para ningún otro fin.

## **CONFIDENCIALIDAD.**

**DÉCIMA PRIMERA.**- LAS PARTES se obligan a no revelar información confidencial de la otra, tomando medidas adecuadas para su debido resguardo, y utilizarla única y exclusivamente de acuerdo con la finalidad para la que haya sido revelada. En especial "EL PROVEEDOR" se obliga a no divulgar ningún tipo de información que EL CLIENTE proporcione a los sistemas de EL PROVEEDOR, para para que se le brinde el servicio en virtud del presente contrato

De igual forma EL PROVEEDOR se obliga a resguardar debidamente este tipo de información y tomar las debidas medidas que sean necesarias en su empresa y con sus colaboradores con diversos proveedores y prestadores de servicios, para mantener esa información como confidencial, y solo utilizarla para los fines del proyecto. De no hacerlo así responderá civil y penalmente, según fuera el caso. Manifiesta EL PROVEEDOR que ha tomado medidas estrictas a este respecto, mismas que se menciona en el punto 9 de Las Declaraciones de EL PROVEEDOR de este contrato.

No se podrán duplicar, grabar, copiar o de cualquier otra forma reproducir la información que entre ellos se proporcionen, salvo aquella necesaria para cumplimentar los fines de este contrato.

EL PROVEEDOR, está obligado al debido resguardo de la información, y a no compartir esta información con persona alguna, salvo en el caso en que deba hacerlo con el fin de que a través de un PAC con el cual tenga firmado un contrato respectivo, y únicamente para el caso de validación, timbrado y resguardo de información.

Si la Parte Receptora se ve obligada a revelar Información Confidencial por disposición de alguna autoridad o agencia de gobierno, notificará inmediatamente y por escrito a la otra parte sobre dicho requerimiento y solamente revelará aquella "Información Confidencial" que le haya sido expresamente requerida, haciendo su mejor esfuerzo para que en caso de que la autoridad no haya delimitado la información requerida, busque que se delimite a efecto de afectar lo menos posible lo relativo a la "Información Confidencial".

## **SURGIMIENTO DE LA OBLIGACION**

**DÉCIMA SEGUNDA.**- Conocen LAS PARTES que la obligación a la confidencialidad respecto de la Información Confidencial y del Secreto Industrial" surge del mismo momento en que se reciba o se genere tal información.

## **ENCABEZADOS DE LAS CLAUSULAS.**

**DÉCIMA TERCERA.-** Los encabezados o títulos de las diferentes declaraciones, definiciones y cláusulas, están insertadas simplemente por conveniencia y para fines de referencia y facilitar la lectura y entendimiento de los términos del contrato, por lo que de ninguna manera deberán ser considerados como definiciones, limitaciones o medios descriptivos del alcance o intención de la sección y particular a que se refieren.

## **POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE VENTA**

**DÉCIMA CUARTA.-** EL PROVEEDOR podrá en todo momento, cambiar o modificar sus políticas, prácticas de venta y términos y condiciones de prestación de servicios que prevé el presente contrato siempre y cuando avise por correo electrónico con un plazo de al menos 15 quince días hábiles a EL CLIENTE para los fines que considere conducentes. En este caso EL CLIENTE tendrá la facultad, en caso de no estar de acuerdo con el cambio, de dar por terminado el presente contrato, sin responsabilidad de ningún tipo y sin necesidad de declaración judicial, notificando por correo electrónico a EL PROVEEDOR con 15 quince días hábiles de anticipación a la fecha en la que la notificación deba surtir sus efectos.

## **IMPUESTOS Y OTROS GASTOS**

**DÉCIMA QUINTA.-** Las Partes convienen y están de acuerdo en absorber, respectivamente, los impuestos que les corresponden derivados de la celebración de este contrato, en los términos y disposiciones aplicables.

## **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

**DÉCIMA SEXTA.-** EL PROVEEDOR garantiza a EL CLIENTE que los servicios prestados por virtud del presente contrato funcionarán siempre y cuando EL CLIENTE realice las modificaciones necesarias a su software o a sus sistemas informáticos, para que pueda integrarse a los servidores de EL PROVEEDOR. La única responsabilidad de EL PROVEEDOR estará condicionada a un uso correcto y apropiado de los timbres en la aplicación y forma de uso para los cuales fueron diseñados y no será aplicable cuando el timbrado se maneje en condiciones inusuales o se haga un mal de los mismos.

## **MODIFICACIONES**

**DÉCIMA SEPTIMA.-** Ambas partes acuerdan que cualquier otro convenio, contrato o arreglo en forma verbal o escrita que se haya elaborado o que tácitamente pudiera implicarse, queda desde ahora sin efecto. Así mismo, forman parte del presente contrato todos los anexos que se adjunten al mismo, los cuales deberán estar firmados por las partes para que surtan sus efectos legales conducentes.

## **CESIÓN DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**DÉCIMA OCTAVA.-** EL CLIENTE no podrá ceder, transmitir o gravar en cualquier forma, sin consentimiento previo y por escrito por parte de EL PROVEEDOR. Este último solo podrá ceder, transmitirlo o gravarlo sin consentimiento de EL CLIENTE, cuando fuese adquirido, o fusionado, o bien el adquirente o fusionante sea socio o accionista mayoritario de EL PROVEEDOR. Cualquier cesión en violación a este acuerdo será nula de pleno derecho.

## **AVISOS Y NOTIFICACIONES**

**DÉCIMA NOVENA.-** Todas las comunicaciones o notificaciones que con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato las partes deban enviarse cuando

menos con 15 quince días hábiles de anticipación a la fecha en que el cambio de domicilio deba surtir sus efectos, y las llevarán a cabo a través de fax o correo electrónico, recabando el acuse de recibo correspondiente y debiendo ser suscritas por los representantes legales o en su caso, apoderados de cada una de las partes, indicando el lugar y fecha en que se realizan.

Las partes acuerdan documentar cada una de las comunicaciones.

Toda comunicación o notificación que deba enviar una parte a la otra, deberá dirigirse a las personas y direcciones que a continuación se señalan:

**1.-EL PROVEEDOR** Toda comunicación se realizará a la dirección comercial y/o a la dirección general de EL PROVEEDOR.

La dirección a la cual se pueden dirigir las comunicaciones es:

Av. Washington 4921-A  
C.P. 45110  
Col. Vallarta Universidad  
Zapopan Jalisco  
México  
Correo electrónico:  
[joseluis@sw.com.mx](mailto:joseluis@sw.com.mx)

## **2.-EL CLIENTE:**

La dirección a la cual se pueden dirigir las comunicaciones es al domicilio postal o a la dirección de correo electrónico que se señala en el anexo a este contrato conocido como "términos de contratación".

Conviene a las partes que cualquier cambio en su domicilio postal o de correo electrónico, de representante legal o apoderado, deberá ser notificado fehacientemente a la otra, por los medios de comunicación antes señalados.

## **VIGENCIA**

**VIGÉSIMA.-** La vigencia del presente contrato será de 1 un año a partir de su firma, siempre y cuando tuviera timbres disponibles en ese momento de acuerdo al paquete contratado. Una vez que EL CLIENTE hubiere agotado el paquete contratado para el servicio establecido por virtud de este contrato, podrá contratar el paquete adecuado que satisfaga sus necesidades.

En cuanto a la obligación de confidencialidad establecida en este contrato la vigencia será indefinida para ambas partes, o cuando esta información deje de ser confidencial por causas ajenas a ambas partes.

## **INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES**

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** En caso de incumplimiento a las obligaciones que se consienten en este contrato, la parte que incumpla, será acreedor a lo dispuesto a lo establecido en las cláusulas novena a décimo segunda de este contrato, sin perjuicio de otras acciones legales que sean previstas en ley, que puedan intentarse.

## **CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO**



**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** “EL CLIENTE” mantendrá confidenciales los términos y condiciones de este contrato, y no revelará ninguno de dichos términos y condiciones a ningún tercero sin haber obtenido el previo consentimiento por escrito de “EL PROVEEDOR”

#### **INDEPENDENCIA LABORAL.**

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Queda entendido y aceptado por las partes que ambas son contratantes independientes y que las relaciones derivadas del presente contrato entre las mismas, no convierte al personal que cada una de ellas emplee para el cumplimiento de este acuerdo de voluntades, en empleado, dependiente, agente, comisionista, intermediario, mandatario, apoderado, socio o accionista de la otra. En virtud de lo anterior, ninguna de las partes tendrá ninguna responsabilidad laboral frente a los trabajadores de la otra parte, debiendo mantenerse recíprocamente en paz y a salvo, e indemnizar a la otra parte, por cualquier reclamo derivado de las obligaciones impositivas, laborales o de seguridad social que estuvieran a cargo de la otra parte y ésta adeudara.

#### **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

**VIGÉSIMA CUARTA.** En el caso de incumplimiento de pago por parte de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR, podrá de forma inmediata suspender todos los servicios a que se hubiere obligado por virtud de este contrato, sin responsabilidad alguna para EL PROVEEDOR.

#### **CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.**

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Con independencia de las causales de rescisión que por incumplimiento de las obligaciones que cada una de las partes asume, así como las legales, en caso de ocurrir éste, EL CLIENTE libera de responsabilidad alguna a EL PROVEEDOR de cualquier consecuencia legal al respecto.

#### **TERMINACIÓN ANTICIPADA**

**VIGÉSIMA SEXTA.-** LAS PARTES podrán unilateralmente, dar por terminado la relación contractual que genera este contrato, sin responsabilidad alguna, siempre que den aviso por escrito a la otra parte con 15 quince días hábiles de anticipación.

#### **FUERZA MAYOR.**

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** Las Partes serán liberadas y no serán responsables por cualquier retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones relacionadas con este Contrato debido a causas más allá de su control razonable, incluyendo, pero sin limitarse a, caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo pero no limitado a desastres naturales o causados por el hombre, terremotos, incendio, desórdenes públicos, inundaciones o escasez de materiales a través de las fuentes usuales, así como restricciones a la exportación o importación de software en la jurisdicción que resulte aplicable. El tiempo para el cumplimiento de dichas obligaciones será prorrogado por el mismo período de tiempo perdido en virtud de dicho retraso.

#### **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**VIGÉSIMA OCTAVA.-** En caso de que una vez transcurridos 30 treinta días naturales sin que la controversia que haya surgido sea resuelta por LAS PARTES, éstas se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales del Primer Partido Judicial, en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando a cualquier otro fuero que en razón de sus domicilios

presentes o futuros, pudieran corresponderles, así como a las leyes aplicables en Guadalajara, Jalisco.

Ambas partes manifiestan que su voluntad, transcrita en el presente instrumento, no se vio influenciada por ningún vicio que pudiese nulificarlo en todo o en parte, por lo que enteradas de su contenido, alcance y fuerza legal, se entiende que lo suscriben en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, en la fecha que se a este contrato conocido como "términos de contratación" que forma parte integral de este contrato.

### **Niveles de Servicio (SLA) del CFDI Gratuito**

El porcentaje de disponibilidad del servicio será igual o mayor al 99.3%

Tiempo de respuesta: máximo 2 horas.

Tiempo de resolución: máximo 8 horas

Horario de atención: Lunes a viernes 9:00 a.m. a 5:00 pm sólo días hábiles.

Horario de resolución: Lunes a viernes 9:00 a.m. a 5:00 pm sólo días hábiles.

Características del servicio:

Almacenamiento: 3 meses.

Asistencia técnica: correo y tickets.