

En las siguientes líneas, se describen a detalle los lineamientos bajo los cuales se registrarán todos nuestros servicios contratados (en adelante "Servicios"), así como todos los derechos y obligaciones en que incurren tanto Execubit® (en adelante la "Empresa") como el cliente (en adelante el "Cliente").

### **Aceptación de Políticas**

Al momento de realizar la adquisición de los Servicios, el Cliente acepta plenamente que ha leído en su totalidad nuestras Políticas de Servicio, y se encuentra absolutamente de acuerdo con cada uno de los puntos, reglas, modificaciones y detalles presentes y futuros contemplados en ellas, así como también de cualquier condición especial o particular que pudiese tener alguno de los Servicios.

Una vez adquiridos los Servicios, argumentar el desconocimiento de estas Políticas no exime al Cliente de las responsabilidades, obligaciones y derechos que este documento le imputa.

### **Características de los Servicios otorgados**

La Empresa ofrece Servicios enfocados en Diseño Gráfico, conceptualización y diseño de Branding, creación de Sitios/Páginas Web, creación de Tiendas Virtuales/e-Commerce, Mailing/e-Mail Marketing, Desarrollo/Programación a la medida, Consultoría, Creación y Gestión de Publicidad Online en Google AdWords® y Facebook®.

A excepción de especificarse lo contrario en su respectiva Cotización (en adelante, "Propuesta de Servicios") los Servicios se manejan exclusivamente en Web bajo un esquema mixto en donde algunos incurrirán en costos únicos y otros incurrirán en costos de recurrencia mensual o anual.

Todos los Servicios y plataformas a utilizarse por la Empresa, pueden haber sido desarrollados por la misma o por terceros.

Ninguno de los Servicios se ofrece en un esquema de licencia, por lo tanto, el Cliente no tendrá propiedad alguna sobre las plataformas o software utilizados para implementar o desarrollar el proyecto.

### **Requisitos para hacer uso de los Servicios**

A excepción de especificarse lo contrario en su respectiva Propuesta de Servicios, para hacer uso de todos nuestros Servicios, será necesario que el Cliente tenga acceso a Internet (World Wide Web).

La Empresa queda absuelta de cualquier responsabilidad en caso de que exista un retraso en la entrega/liberación o mal funcionamiento de cualquiera de los Servicios en caso de que el Cliente no cuente con Internet o su proveedor de Internet falle.

Es requisito haber realizado el pago de los anticipos y finiquitos correspondientes tal y como se indique en la Propuesta de Servicios para que la Empresa los proporcione al Cliente.

Una vez realizada la contratación de alguno de nuestros Servicios, es responsabilidad del Cliente entregar a la Empresa toda la información necesaria para implementar y desarrollar su proyecto (textos, fotos, ligas, logotipos, banners, y otros elementos que se requieran.). En caso de no contar con dicha información, la Empresa podrá proveer de alguno de estos Servicios elaborando una cotización por separado.

En caso de que durante el proceso de implementación se requiera la anexión de nueva información, y/o cualquier elemento que no haya sido cotizado, éste generará un cargo extra, el cual será notificado al cliente en su momento para su aprobación o descarte.

Es obligación del Cliente que todos los textos, ligas, videos, música, software, imágenes, Base de Datos y/o cualquier otro tipo de información presente y futura, que sea proporcionada a la Empresa (o que se requiera por ella) sea verdadera, lícita, propia, correcta y completa, ya que de lo contrario, la Empresa tendrá el derecho de suspender o cancelar los Servicios sin posibilidad de devolución de dinero.

### **Asignación de un Responsable del Proyecto.**

Antes de iniciar los procesos de activación e implementación, es estrictamente necesario que el Cliente asigne a un responsable con la potestad absoluta para tomar decisiones sobre el proyecto. Así mismo, deberá notificar a la Empresa quién será dicha persona y proporcionar sus datos de contacto.

La Empresa establecerá comunicación con el responsable y éste quedará registrado como el único que podrá autorizar cambios al proyecto, asignación de permisos, liberación/entrega de proyecto y cancelación de los Servicios.

### **Metodología de Trabajo**

Ya sea presencial o virtualmente, se realizará el contacto con el Cliente para conocer sus necesidades y objetivos con el fin de realizar un levantamiento de requerimientos con el cual la Empresa realizará una Propuesta de Servicios la cual se presentará al Cliente para su consideración y aceptación.

Una vez aceptadas las condiciones presentadas en la Propuesta de Servicios, y haber pagado el anticipo correspondiente se tomará este día como fecha de arranque y se dará paso al proceso de implementación del proyecto, fases de revisión y ajustes, captura de información, capacitación y posteriormente se realizará la entrega/liberación del mismo.

Todos los Servicios contemplan soporte técnico especializado por el periodo de tiempo que se especifique en la Propuesta de Servicios a partir de la fecha de arranque.

Una vez terminado dicho periodo, y en caso de aplicar para los Servicios adquiridos, el Cliente deberá pagar el costo por Mantenimiento con el propósito de extender el soporte por otro periodo adicional determinado.

La Empresa utilizará todos los recursos a su disposición para satisfacer los requisitos del Cliente, sin embargo, no se garantiza que los Servicios se ajustarán por completo a dichos requisitos ni que serán ininterrumpidos o libres de error.

## **La Propuesta de Servicios**

En este documento se ofrecerá la solución que más se adecúe a los requerimientos revisados con el Cliente, y contempla a detalle todas las características, paquetes, herramientas, plataformas, metodologías e infraestructuras necesarias para satisfacerlos. Así mismo, se incluirán los alcances, precios correspondientes, periodo de cobertura y las condiciones especiales o particulares que pudiesen tener alguno de los Servicios.

Para casos en los que el Cliente solicite una cotización de varios de nuestros servicios a la vez o un descuento sobre algún Servicio, se anexará un documento adicional llamado **Carátula de Propuesta de Servicios**, en el cual se presentará a manera de resumen los requerimientos del proyecto, los servicios o paquetes a considerar, el costo final de la adquisición de dichos servicios y las condiciones especiales o particulares que se pudiesen tener. Es importante considerar que sin excepción, todos los servicios que se coticen en la **Carátula de Propuesta de Servicios** harán referencia y se encontrarán respaldados por su correspondiente documento de **Propuesta de Servicios**.

**Nuestros precios están sujetos a cambio sin previo aviso. En el caso de que el cliente no haya contratado los Servicios y los precios hayan sido modificados, se le hará una nueva cotización con los nuevos precios. El cliente podrá solicitar que se le respete la cotización anterior si la misma tiene menos de tres meses de haber sido expedida.**

**Para efectos del contrato de Servicios, todas las Notas presentes y futuras incluidas en la Propuesta de Servicio (Generales, Forma de Pago, Extensiones Modulares, Google AdWords, Servicios Adicionales, Diseño Gráfico y Correos Electrónicos) constituyen un anexo tácito e inseparable a estas Políticas de Servicio.** Por tanto, es requisito que el Cliente se encuentre absolutamente de acuerdo con todas las Notas incluidas en la Propuesta de Servicios así como en las presentes Políticas antes de adquirir cualquiera de nuestros Servicios.

## **Promociones y Descuentos.**

Todas las promociones ofrecidas al Cliente podrán ser modificadas o sustituidas en el momento en que la Empresa lo considere necesario.

En caso de que se le aplique al cliente una promoción por escrito en su Propuesta de Servicios, ésta estará vigente durante un periodo máximo de tres meses a partir de su fecha de realización.

Los descuentos que se manejen para los Servicios, serán detallados en **la Carátula de Propuesta de Servicios** correspondiente y **sin importar la modalidad de pago, solamente se aplicarán sobre el monto de anticipo. Por consiguiente, ningún finiquito se verá afectado por un descuento.**

En el caso de que al Cliente se le otorgue un descuento en el precio de venta indicado en la Propuesta de Servicios o en la Carátula de Propuesta de Servicios por motivos comerciales, **automáticamente su tiempo de entrega se aumentará en 10 días hábiles independientemente del porcentaje de descuento aplicado.**

### **Tiempos de Entrega del Proyecto**

A menos que se indique lo contrario en la Propuesta de Servicios, el tiempo de entrega puede variar dependiendo del Paquete seleccionado por el cliente, así como la rapidez con que haga entrega de la información a capturar (texto, fotos, ligas, videos, etc.) y proporcione retroalimentación del diseño gráfico.

**En caso de que exista una sobresaturación de proyectos en producción, el tiempo de entrega se puede extender. La Empresa está obligada a informar al cliente sobre tal situación antes de la contratación, y a hacer una nueva estimación del tiempo de entrega del proyecto.**

El Cliente debe determinar si el tiempo de entrega estimado no afecta sus plazos o planes y decidirá si seguir adelante o no con el proyecto.

En el caso de que al Cliente se le otorgue un descuento en el precio de venta indicado en la Propuesta de Servicios o en la Carátula de Propuesta de Servicios por motivos comerciales, **automáticamente su tiempo de entrega se aumentará en 10 días hábiles independientemente del porcentaje de descuento aplicado.**

### **Extensiones Modulares e integración con Terceros**

Debido a la naturaleza de los Servicios ofrecidos, la Empresa podrá hacer uso de lenguajes, programación y/o software (en adelante "Extensiones Modulares") desarrollados por ella misma o por terceros para la satisfacción de las necesidades y/o requerimientos específicos del proyecto.

Por lo general, a menos que se indique lo contrario en la Propuesta de Servicios correspondiente, las Extensiones Modulares generan un costo de pago único. En caso de que conllevaran algún costo mensual o anual, se le notificará al Cliente antes de contratar dichas Extensiones Modulares. A menos que se indique lo contrario en la Propuesta de Servicios, en el caso de que se realice alguna implementación, integración con algún programa, software, API o código que no pertenezca a la Empresa, el soporte técnico y las políticas de uso de dichos sistemas quedarán sujetos a la disponibilidad, lineamientos, costos y alcances que esos proveedores terceros indiquen.

Lo anterior aplica para todo tipo de terceros, desde desarrolladores de software, diseño e intermediarios financieros o bancarios.

### **Aliados Estratégicos**

Con el fin de ofrecer al Cliente un abanico de Soluciones más amplia y satisfacer las necesidades relacionadas con su Proyecto, la Empresa cuenta con una Red de Aliados especializados en servicios online y offline.

En el caso de que por la naturaleza del Proyecto se requiera el apoyo de uno de los Aliados de nuestra Red, la Empresa se encargará de notificar al Cliente de las características, soluciones y nivel de involucramiento que el Aliado tendrá en el Proyecto. Así mismo, la Empresa informará al Cliente de las implicaciones que esto tendrá en los costos y tiempos de entrega.

En el caso de que el Aliado se encargue del desarrollo de la mayor parte o la totalidad del Proyecto, el Cliente quedará sujeto a la disponibilidad, lineamientos, alcances y políticas que dicho Aliado maneje.

### **Políticas de Privacidad**

Todos los datos e información personal del Cliente proporcionados a la Empresa en nuestro Sitio Web a través de la forma de Contacto y/o la Forma de Solicitud de Cotización serán absolutamente confidenciales.

Todos los datos e información personal del Cliente solicitados por la Empresa para la activación, implementación, configuración de cuentas en PayPal®, Google AdWords® y Social Media (Facebook®, Twitter® y LinkedIn®) y/o desarrollo general de los proyectos serán absolutamente confidenciales.

**Para todos los casos y a menos de que el mismo Cliente lo autorice por escrito, o que la Autoridad Jurídica Local, Estatal o Federal lo solicite para esclarecer algún proceso legal en contra del Cliente, la Empresa se encuentra obligada a no revelar dichos datos a terceros, ni utilizarlos para ningún fin comercial que sea distinto de atender las necesidades del Cliente o informarle acerca de los Servicios y/o Promociones de la Empresa.**

**El Cliente puede ejercer sus derechos ARCO en cualquier momento** utilizando su cuenta de correo electrónico (email) que proporcionó al activar sus Servicios o enviando un correo directo a [ayuda@execubit.com](mailto:ayuda@execubit.com). Asimismo, **el Cliente podrá notificar la cancelación del tratamiento de información y la cancelación de su expediente**, por el mismo medio o comunicándose a los teléfonos (81) 8346-7979 o (81) 8346 7148.

**La Empresa no vende, renta o distribuye ningún contenido, información personal o Base de Datos del Cliente.**

Como parte de una estrategia dirigida a fomentar la comunicación directa con el Cliente, la Empresa cuenta con la capacidad de realizar y enviarle Boletines Electrónicos por correo electrónico conteniendo información relevante sobre sus Servicios, tips para potenciar su efectividad y/o promociones de la Empresa. La periodicidad de dicho envío será de dos veces por mes y el Cliente se reserva el derecho de suscribirse a nuestra de Base de Datos así como también de cancelar su suscripción en cualquier momento que lo desee por medio de una liga presente al final de cada boletín o enviando un correo directo a [ayuda@execubit.com](mailto:ayuda@execubit.com).

**La Empresa no vende, renta o distribuye los datos de contacto de su Base de Datos del Boletín Electrónico.**

En caso de que el Cliente maneje una Base de Datos de contactos a los que les envíe Boletines Electrónicos a través del Servicio de e-Mail Marketing de la Empresa, quedará sujeto a los lineamientos Jurídicos presentes o futuros de privacidad de datos de sus usuarios así como a las Políticas de Servicio de la Empresa.

**La Empresa quedará absuelta de toda responsabilidad en caso de que el Cliente sea sancionado por la Autoridad pertinente a causa del uso de Bases de Datos de contactos que no sean de su propiedad, o que venda, rente o distribuya los datos e información personal de sus usuarios.**

Al aceptar las presentes Políticas, el Cliente garantiza que los Datos personales facilitados a la Empresa son verdaderos y por tanto se hace responsable de informar a la Empresa de cualquier modificación en los mismos.

La Empresa se reserva el derecho de realizar modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad en cualquier momento, para la atención de novedades legislativas o jurisprudenciales, políticas internas, nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de los Servicios.

Estas modificaciones estarán siempre disponibles en nuestra página web, dentro de la siguiente liga: [www.execubit.com/politicas-de-servicio](http://www.execubit.com/politicas-de-servicio).

## **Seguridad**

Para garantizar la seguridad de la información del Cliente, la Empresa hace uso solamente de infraestructura y software provenientes de proveedores certificados para el manejo de datos. Adicionalmente protege con contraseñas y encriptaciones la información, y si el Cliente así lo desea, se puede aumentar el nivel de seguridad con la contratación por separado de Certificados de Seguridad (SSL).

Es responsabilidad absoluta del Cliente hacer buen uso de las contraseñas proporcionadas por la Empresa, mantener su confidencialidad, y de responder por cualquier actividad que se realice a través de su cuenta protegida. Así mismo, el Cliente se compromete a asegurarse de que las sesiones realizadas sean debidamente cerradas y de informar de inmediato a la Empresa de cualquier falla o filtración en la seguridad de los Servicios.

La Empresa queda absuelta de responsabilidades ante cualquier pérdida o alteración de los contenidos o datos personales del Cliente en caso de que no se cumplan los lineamientos aquí especificados.

## **Cancelaciones**

Por decisión del Cliente:

- A menos que se indique lo contrario en la Propuesta de Servicios, el Cliente podrá solicitar la cancelación **en cualquier momento posterior al pago del finiquito correspondiente al primer año de servicio.**
- Para este caso, la Empresa se encuentra obligada a proporcionarle sin costo alguno un respaldo que contemple solamente los contenidos e información (textos, imágenes, videos, sonidos, archivos, elementos de diseño gráfico, etc.) entregados durante el

proceso de implementación así como los generados durante la relación contractual entre ambas partes.

- Debido a que las plataformas de software a utilizar son propiedad de la Empresa o de terceros afiliados a ella, no se entregará al Cliente ningún tipo licencia, programa o código, a excepción de que éstos sean propiedad pagada o desarrollada directamente por el Cliente.
- Si se requiere cambiar a otro proveedor, la Empresa estará en toda la disposición de ayudar al Cliente a que la transición sea lo más rápida posible.
- Para el caso de los Servicios anuales, al momento de cancelar, se le realizará al Cliente la devolución de un monto proporcional de lo pagado, considerando desde del día de cancelación a la fecha programada de renovación.
- Si la decisión de cancelación se llegase a derivar de un error humano de gravedad **irreparable** cometido por parte de alguno de los empleados de la Empresa, se realizará al Cliente la devolución del monto total pagado del proyecto.

Por decisión de la Empresa, se cancelarán los Servicios cuando:

- El Cliente no pague el anticipo del proyecto.
- El Cliente no entregue a la Empresa la información necesaria para la implementación o desarrollo del proyecto en un periodo mayor a cuatro semanas.
- El Cliente intente demorar sin razón justificada la entrega/liberación del proyecto.
- El Cliente proporcione cualquier dato o información falsa o ilícita.
- El Cliente proporcione o utilice una Base de Datos que no le sea propia o ilícita.
- El Cliente utilice, envíe, suba o descargue contenidos, textos, imágenes, archivos, malware, virus, música o videos que violen estatutos de derechos de autor.
- El Cliente utilice, envíe, suba o descargue contenidos, archivos, imágenes, música o videos con contenido sexual explícito, pornografía o desnudos, violencia gráfica, racismo, difamación, esclavitud, pederastia y/o servicios que inciten a cualquiera de éstos temas.
- **El Cliente sea sancionado por la Autoridad pertinente a causa del uso de Bases de Datos de contactos que no sean de su propiedad, o que venda, rente o distribuya los datos e información personal de sus usuarios.**
- El Cliente no pague el finiquito del proyecto en la fecha acordada en la Propuesta de Servicios.
- El Cliente se encuentre siendo investigado o procesado por alguna Autoridad Jurídica por su involucramiento en actividades ilícitas o por su relación indirecta con actividades ilícitas.
- El Cliente incumpla con cualquiera de las obligaciones detalladas en las presentes Políticas de Servicio.
- En cualquiera de estos escenarios, la Empresa **quedará absuelta de toda responsabilidad legal y no se entregará al cliente ningún respaldo; por el contrario, toda la información, imágenes y/o diseños se eliminarán de nuestros servidores. Así mismo, no se realizará ninguna devolución de dinero pagado por el Cliente.**