



## CONTRATO TÉRMINOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS CFDIFACTORY.

CFDI Factory proporciona servicios de generación de sellado y timbrado por medio de webservices, almacenamiento de documentos fiscales en formato cfdi a empresas (personas físicas y/o morales) que registren una cuenta de usuario y compren folios vía internet a través del modelo de software como servicio (SAAS).

El presente contrato tendrá efecto al momento de la primera compra de folios fiscales y vencerá a los 12 meses de la última compra o a los tres meses después de haber agotado el último folio vigente, lo que suceda primero.

CFDI Factory se compromete a:

1. Tener en operación sus sistemas todo el tiempo excepto cuando CFDI Factory tenga que hacer mantenimiento, reparaciones, actualizaciones, cuando la empresa de hospedaje web no pueda dar el servicio o por cualquier otra causa de fuerza mayor.
2. CFDI Factory se compromete a que cualquier error en el sistema que reporte un usuario mediante el Chat en vivo de Ayuda, será resuelto, en la mayoría de los casos, antes de 7 días.
3. CFDI Factory dará respuesta en un intervalo mínimo de una hora cualquier Solicitud de Ayuda por dudas en cuanto a la usabilidad del sistema, dentro de horario de soporte de 09:00 a 17:00 horas y más tardar en el transcurso del siguiente día hábil.
4. CFDI Factory está siempre mejorando el sistema con sus propias ideas y con las solicitudes que los usuarios hagan. Algunas mejoras que soliciten y sean simples de realizar, CFDI Factory las hará sin costo para el usuario. Las solicitudes de mejoras que sean más complicadas de implementar se cotizarán para ser pagadas por el usuario que las solicite. Una vez aplicada(s)



la(s) mejora(s) esta(s) quedará(n) en beneficio de CFDIFactory y/o sus usuarios, sin posibilidad de obtener reembolso o regalías de la(s) misma(s).

5. En caso improbable que CFDIFactory deje de operar: Para que los clientes cuenten con el tiempo suficiente para migrar a otros sistemas, CFDIFactory se compromete a notificar con 12 meses de anticipación, por mail u otro medio electrónico a las empresas con folios vigentes del fin del servicio.

6. CFDIFactory tiene un equipo de expertos en diferentes áreas al servicio de los usuarios. En áreas técnicas, contables, fiscales, financieras, tecnológicas, empresariales, etc., los asesores y el personal de CFDIFactory no tendrán todas las respuestas a los planteamientos, pero siempre tratarán de dar su mejor consejo, sin responsabilidad alguna hacia CFDIFactory.

7. CFDIFactory siempre tratará de dejar satisfecho a los usuarios en todas sus solicitudes, pero en raras ocasiones esto no será posible, por diferentes criterios o falta de ellos, o por el interés de CFDIFactory

8. Los datos personales que los usuarios ingresen en el sistema son confidenciales y privados. Ninguna persona de CFDIFactory tendrá acceso a estos datos sin autorización, estos vienen directamente de los equipos informáticos de los usuarios a los servidores de CFDIFactory a través de protocolos seguros y encriptados. Los desarrolladores de CFDIFactory trabajan solo con los archivos del sistema CFDIFactory, nunca con los archivos de los usuarios. En caso que sea necesario revisar la información de una cuenta, por solicitud expresa de un usuario o por un problema que lo requiera, CFDIFactory pedirá autorización previa a la cuenta para ver los archivos y solo hasta que lo autorice, lo hará.

CFDIFactory no compartirá ningún dato personal y/o archivo con ningún tercero al menos que así lo requiera la ley o por una orden expresa de un Juez.

9. CFDIFactory vigilará la seguridad y protección de los archivos de los usuarios y del sistema. Pondrá las barreras y medidas de seguridad necesarias para que nadie vulnere el sistema.



10. CFDI Factory mantendrá comunicación con sus clientes por medio de los siguientes canales:

*Chat en vivo de ayuda desde el sitio web o app*

Este es el principal canal por medio del se comunicará para solicitar ayuda referente al uso del sistema, reportar errores, exponer sugerencias de mejoras, así como realizar comentarios y quejas.

*Correo electrónico*

Canal por el cual se notifica a los usuarios sobre las mejoras considerables (que representen un cambio en funcionalidad del sistema), sobre el vencimiento de su(s) membresía(s), y observaciones realizadas en solicitudes de ayuda.

*Página de Facebook*

Donde emitirá comunicados e información con relación a los cambios que puedan darse ya sea de mejoras o en base a la ley.

*Correo certificado*

Se utilizará este medio para enviar documentación, facturas principalmente.

*Contacto Personal*

Citas para presentaciones (ventas), cobranza directa, avances y cambios en proyectos, implementación y capacitaciones.

Obligaciones de los clientes:

1. Cada empresa, para tener derecho al servicio de CFDI Factory, deberá efectuar la compra de folios, las cuentas que permanezcan inactivas por más de tres meses sin compras pueden ser suspendidas sin previo aviso.
2. Reportar errores, solicitar ayuda y proponer mejoras a través del chat en vivo.



Derechos de los clientes:

1. Dejar de utilizar en el sistema cuando así lo decidan.
2. Exportar del sistema todos los archivos personales y de sus empresas.
3. Operar una o más empresas al mismo tiempo.
4. Alimentar en el sistema toda la información de sus empresas y personal que deseen.
5. Dar de alta todos los usuarios que necesiten en sus empresas.
6. Ver y capturar información ilimitadas veces y por tiempo ilimitado.
7. Abrir 1 o más sesiones por cuenta de usuario registrada, siempre que no afecte la calidad del servicio de otros usuarios.

Aclaraciones:

1. Cuando los problemas son producidos por los dispositivos de los usuarios o por el proveedor de Internet del usuario, los usuarios son responsables de solucionarlos. CFDIFactory no puede hacer nada en este caso. Solo se orientará para que encuentre la solución a su problema.
2. CFDIFactory no entregará a los usuarios el código fuente y/o ejecutables del sistema. Los usuarios solo pueden hacer uso de ellos a través de Internet en el sitio de <https://cfdifactory.com>
3. Están excluidos de esta garantía los errores en el servicio que resulten de la captura errónea de datos por parte del usuario, omisiones, mal uso del sistema o cualquier otro error del usuario.
4. CFDIFactory podrá suspender el acceso del usuario al sistema y el contrato, sin derecho de reembolso, si este intenta acceder a cuentas de otros usuarios, copiar el sistema, vulnerar o dañar el sitio, o hacer mal uso de la imagen de CFDIFactory.



5. CFDI Factory puede suspender el servicio sin reembolso si el sistema es usado para actividades ilegales o contrarias a las buenas costumbres.

6. CFDI Factory no es responsable legalmente por pérdida de información por causas fuera de su control. CFDI Factory no se compromete a compensar al usuario por información perdida o errónea.

Si un cliente elimina accidentalmente su información, el cliente puede solicitar la recuperación de la misma, previa cotización y sin garantía alguna por parte de CFDI Factory.

7. CFDI Factory no proporcionará información de las empresas a terceros, a menos que figure una orden legal de por medio o la misma empresa lo autorice.

8. CFDI Factory no venderá su base de datos a generadores de spam o empresas que hagan mal uso de esta información.

La firma de este contrato por parte del cliente se lleva a cabo mediante la aceptación de las políticas de operación al momento de realizar la compra de folio(s).

José Julián Ramírez Díaz

Director General de CFDI Factory

Políticas de privacidad y términos de uso, publicados el 24 de Junio del 2017.