

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE COMPROBANTES FISCALES POR INTERNET.

### 1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET.

#### 1.1. Acuerdo regulado mediante las siguientes Condiciones Generales.

Estas condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan el contrato (en adelante, el "Contrato") establecido entre Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación S.A. de C.V. (en adelante, "FY") y la persona jurídica, física o moral que utilice los servicios materia de este acuerdo (en adelante, el "Cliente") relativo a la prestación de los siguientes servicios (en adelante, los "Servicios"): el servicio de emisión de Comprobantes fiscales Digitales por Internet, en adelante el "Servicio FY"; el servicio de atención al Cliente en relación con el Servicio FY (en adelante, el "Servicio de Atención al Cliente". A los Comprobantes Fiscales Digitales se les hará referencia a través de la abreviación "CFDI", y a la Secretaría de Administración Tributaria como "SAT".

#### 1.2. Representación Legal.

El Cliente declara que está legalmente facultado para la celebración del presente Contrato, y pone en manifiesto que representa fielmente el compromiso de la persona física o moral que utilizará los Servicios, en cumplir los términos aquí dispuestos. Así mismo, como representante o apoderado legal el Cliente manifiesta que sus poderes y facultades no les han sido revocados ni limitados en forma alguna al momento de la Aceptación de las Condiciones Generales aquí estipuladas.

#### 1.3. Aceptación de las Condiciones Generales.

Por la firma de las presentes condiciones generales, la utilización del servicio o marcar la opción "acepto", "si" u otro similar al final de este documento, se le atribuye al Cliente la condición de usuario de los

Servicios y expresa la aceptación plena y sin reservas del Cliente de todas y cada una de las Condiciones Generales que se encuentran contenidas en el presente instrumento.

Para la Aceptación de las Condiciones Generales, tanto FY como el Cliente declaran que en la celebración del presente Contrato no ha mediado error, dolo, mala fe, lesión ni ningún otro vicio del consentimiento que pudiera invalidarlo.

#### 1.4. Autorización del SAT.

El Cliente declara que contrata los Servicios consciente y en pleno conocimiento de sus obligaciones en materia fiscal, establecidas por el SAT.

Con la solicitud de contratación de los Servicios de FY por parte del Cliente, se da por entendido que ha sido previamente autorizado y facultado por el SAT para hacer dicha contratación.

### 2. OBJETO.

Las Condiciones Generales tienen por objeto la prestación de los Servicios por FY al Cliente y la contraprestación debida por éste a FY así como la utilización de los Servicios por el Cliente.

### 3. SERVICIOS.

#### 3.1. Servicio FY.

El Servicio FY para la generación de CFDI gratuita, es un sistema de emisión de CFDI que usa la tecnología del internet para ingresar de forma remota y segura. A través de este servicio, el Cliente podrá emitir CFDI, enviarlos a sus respectivos clientes por medio del correo electrónico, imprimir los CFDI emitidos, generar el Reporte Mensual, cancelar CFDI, descargar los CFDI emitidos a su computadora así como los XML de dichos CFDI, resguardar su Certificado de Sello Digital, y cumplir con el estándar de generación de la Cadena Original y Sello Digital con el que deben cumplir los CFDI según las normativas del SAT.

### 3.1.1. Requisitos Obligatorios

Para la utilización del Servicio FY, el Cliente deberá contar con lo siguiente:

- Computadora capaz de conectarse a internet con un navegador estándar (Ej. Internet Explorer, Firefox o Safari).
- Servicio de internet (Velocidad sugerida mínima de 512Kb/s).
- Correo Electrónico personal válido que se revise frecuentemente.
- Cumplir con los requisitos que establece el SAT para la emisión del CFDI (Ej. Firma Electrónica, Certificado de Sello Digital, etc.). Los requisitos no son proporcionados por FY, es responsabilidad del Cliente contar con libre acceso a ellos.

Los costos en los que incurra el Cliente para adquirir estos requisitos corren por cuenta del Cliente. FY no tiene ninguna obligación de proporcionar dichos requisitos mínimos.

Los requisitos del SAT son proporcionados única y exclusivamente por este organismo, y es el Cliente quien se informa directamente de las normativas existentes en materia fiscal. FY puede brindar al Cliente asesoría respecto al proceso del SAT para ser emisor de CFDI, sin significar esto en lo absoluto que el Cliente es absuelto de sus obligaciones fiscales, o tampoco que la responsabilidad de sus actos contables fallidos ocasionados por información incompleta, errónea, o mal interpretada se transfiere a FY. Queda del Cliente, aun siendo asesorado por FY bajo solicitud del Cliente, la responsabilidad de informarse y cumplir con sus obligaciones fiscales tal como lo establece el SAT, así como el mantenerse actualizado de las modificaciones de dichas normativas.

### 3.1.2. Estándares de Software

En el caso del software utilizado para navegar, FY buscará en la manera posible de apegarse al estándar más utilizado y de acceso público. El estándar de los navegadores de internet es ajeno al control de FY, por lo que el Servicio FY se basará en la última versión de Internet Explorer desarrollado por Microsoft para brindar una plataforma común a la mayoría de sus Clientes. Las fallas que puedan presentarse debido a versiones recientes de dicho software o a las versiones

anteriores, es ajeno al desempeño del sistema de FY. El Servicio FY es actualizado constantemente para mantener el desempeño del mismo a través de los diferentes estándares que existen en internet. El Servicio FY es brindado desde servidores que buscan la mejor y mayor compatibilidad con la gran mayoría de los navegadores públicos que existen hoy en día, dentro de las plataformas más conocidas que los soportan (Ej. Windows, Apple o Linux).

### 3.1.3. Equipo Adicional.

Cualquier programa computacional, equipo o concepto similar que requiera el Cliente para la utilización de los Servicios y que sea suministrado por FY, será de titularidad exclusiva de FY o de sus licenciantes, otorgando a el Cliente una autorización limitada exclusivamente para el uso y para los efectos de este Contrato, independientemente del cargo que deba pagar el Cliente por su utilización. El Cliente no podrá copiarlos, modificarlos, desarmarlos, instalar o almacenar otros sistemas o de alguna otra forma transmitirlos o utilizarlos a favor de terceros o en beneficio propio, fuera de las autorizaciones señaladas en el presente Contrato.

### 3.1.4. Cooperación.

El Cliente deberá de proporcionar al personal de FY todas las facilidades y accesos necesarios a efecto de que pueda desarrollar libremente sus actividades relacionadas con la prestación del Servicio.

### 3.1.5. Internet.

Por la utilización de los Servicios, el Cliente acepta que FY no será en ningún caso responsable por los costos en que incurra el Cliente ante su proveedor de servicios de internet, o cuando el Cliente utilice los Servicios en una o más localidades donde el Cliente no tenga contratado el servicio de internet. Las fallas en las líneas telefónicas de terceros o directamente en la conexión de internet que se requiera para la utilización del Servicio no serán responsabilidad de FY.

### 3.2. Servicio de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente consiste en un servicio de asistencia técnica en línea (on-line) que comprende un servicio de resolución de incidencias (en adelante, el "Servicio de Resolución").

FY podrá prestar el Servicio de Atención al Cliente por

sí mismo o a través de un tercero.

### 3.2.1. Servicio de Resolución.

El Servicio de Resolución comprende asistencia técnica on-line y/o de consultas generales respecto a FY y/o el Servicio (en adelante, el "Servicio de Resolución" a través de Correo Electrónico).

FY prestará al Cliente el Servicio de Resolución a través de Correo Electrónico en la dirección de correo electrónico soporte@factureya.com.mx de forma gratuita, sin perjuicio de los costos en que incurra el Cliente para la utilización de los Servicios. Estos Correos Electrónicos serán administrados por FY con un sistema de Tickets de Soporte.

Las solicitudes se deberán hacer únicamente por el representante legal o por la persona responsable como poseedor de derechos de mando sobre este Contrato con el Correo Electrónico que está registrado.

El Servicio de Resolución se prestará exclusivamente para asistir al Cliente en sus dudas o fallas relacionadas con el Servicio FY. Las fallas atribuibles a la conexión de internet serán resueltas por el Proveedor de Servicios de Internet del Cliente, y las fallas o configuraciones del equipo de cómputo ajenas con el Servicio de FY con el respectivo personal técnico del Cliente.

### 3.2.2. Tickets de Soporte.

El Servicio de Resolución a través de Correo Electrónico de FY recibe las solicitudes de asistencia del Cliente y las administra por medio de Números de Seguimiento o Tickets, que pueden ser generados en cualquier momento que el Cliente lo desee, desde el portal de FY.

Cada Ticket de Soporte debe de contener solamente una problemática en específico, y por lo tanto, el Cliente no debe de enviar varias solicitudes sobre un mismo problema, sino más bien, agregar información adicional a un Ticket de Soporte previamente Abierto. Una vez resuelta la solicitud de asistencia del Cliente, el Ticket será Cerrado y el Cliente deberá abrir uno nuevo en caso de tener una solicitud nueva.

Los estados de los Tickets de Soporte son:

a) Abierto (Primer análisis de la situación por parte de

FY y posible solución).

b) En Espera (Respuesta de FY al Cliente en espera de autorización o solicitud de FY al Cliente para brindar mayor detalle de la problemática).

c) Cerrado (Confirmación del Cliente de que la asistencia fue resuelta satisfactoriamente o si el Ticket de Soporte permanece sin respuesta del Cliente por más de 3 días).

El Cliente con su Número de Seguimiento podrá conocer el estado de su Ticket de Soporte y estar al tanto de las acciones que han sido tomadas en la solución de la consulta.

Al realizar una solicitud de Servicio de Resolución a través del Correo Electrónico, para reducir los tiempos de respuesta, el Cliente necesita describir la situación o la asistencia lo más detallado posible. Si el caso lo permite, el Cliente debe de incluir en el Ticket de Soporte imágenes de la pantalla para visualizar el problema. Así mismo, es necesario indicar los pasos que siguió para que los técnicos de FY puedan reproducir el error reportado e identificar aisladamente la problemática. Esta política de servicio nos permite dar soporte y asistencia técnica de forma gratuita, en la medida que el Cliente no desee cooperar con esta modalidad FY tendrá que tomar medidas para el cobro de la Asistencia Técnica a través de un tiempo y una tarifa a designar.

### 3.2.3. Espacio de Almacenamiento de CFDI.

La eliminación de los CFDI dentro de los Servicios, no incluye la eliminación de los CFDI en el respaldo general que FY debe de resguardar por normativas del SAT. Todos los CFDI emitidos y cancelados por el Cliente serán protegidos por FY por el plazo que marca el SAT, aun cuando éstos no estén disponibles para consultas del Cliente.

Al igual que el resto de términos y condiciones de las presentes Condiciones Generales, los parámetros de tiempo previstos en este acuerdo están sujetos a lo previsto de las presentes Condiciones Generales y, por tanto, FY se reserva el derecho a modificar en cualquier momento los parámetros de tiempo y tamaño previstos en este instrumento mediante aviso previo al Cliente con un mínimo de quince (15) días de antelación.

### 3.2.4. Utilización del buzón del Cliente por parte de FY

El Cliente acepta y autoriza que FY utilice su buzón de Correo Electrónico para comunicarse con él y remitirle mensajes, como por ejemplo, las comunicaciones que FY puede remitir al Cliente de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por FY o a través de FY, etc.).

### 3.2.5. Almacenamiento de CFDI.

El Cliente tiene derecho a recibir el servicio de Almacenamiento de CFDI, y FY lo prestará bajo los siguientes términos: A través de este Servicio, FY pone a disposición de los Clientes la utilización de:

(i) Una herramienta que permite a los Clientes la consulta, cancelación, visualización y respaldo, en formatos XML y/o PDF, de sus CFDI a partir de un acceso continuo proporcionado por el portal de FY.

(ii) Un modo de envío de los CFDI almacenados en el Servidor de FY, por medio del Correo Electrónico a uno o más destinatarios en el formato PDF.

## 4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

### 4.1. Claves de Acceso.

#### 4.1.1. Asignación.

De acuerdo con las características técnicas de los Servicios, FY exige al Cliente el empleo de un código de Usuario (RFC Principal), un código de Cuenta (RFC Sucursal) y una Contraseña (password) para utilizar los Servicios (en adelante, las "Claves de Acceso").

El Cliente elegirá en el momento de darse de alta durante el proceso de Registro sus propias Claves de Acceso.

En caso de pérdida de alguna de las Claves de Acceso, el Cliente puede solicitar le sean enviadas al Correo Electrónico que fue registrado por el Cliente en FY.

#### 4.1.2. Uso y custodia.

El Cliente se compromete a hacer un uso diligente y a mantener en secreto sus Claves de Acceso. FY no adquiere ninguna responsabilidad técnica, de regeneración de información, legal, o Fiscal por el robo o extravío de las Claves de Acceso.

En todo caso, el Cliente responderá de los gastos (en caso de llegar a generarlos) correspondientes a la

utilización de los Servicios por cualquier tercero que emplee las Claves de Acceso del Cliente.

### 4.2. Uso correcto de los Servicios.

El Cliente se compromete a utilizar los Servicios de conformidad con la ley, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar cualquiera de los Servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de FY (hardware y software), así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking o virus), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás Clientes a través de FY.

El Cliente reconoce y acepta que FY no es responsable por daños o perjuicios que pudiera sucederle al equipo de cómputo utilizado por parte del Cliente, ya sea por virus o cualquier agente nocivo que se transmita por medios informáticos o electrónicos, o en general, por cualquier otro tipo de daño, menoscabo, perjuicio, pérdida, destrucción o deterioro que le resulte al Cliente con motivo de la generación, envío, recepción o almacenamiento de mensajes de datos y/o CFDI, así como tampoco por navegar en internet mientras usa los Servicios de FY y ser afectado en la forma mencionada anteriormente.

El Cliente deberá utilizar el servicio exclusivamente para beneficio propio por lo que se obliga a no permitir que terceros se beneficien de los servicios. Igualmente se obliga el Cliente a no comercializar dichos Servicios. En caso contrario FY tendrá la facultad de determinar la magnitud del incumplimiento y el Cliente estará obligado al pago de los daños y perjuicios correspondientes.

El Servicio FY deberá ser de uso personal y privado, por lo que el Cliente se compromete a no divulgar el funcionamiento, códigos, referencias, características o cualquier información propia del Servicio FY a competidores o terceros que puedan atentar contra los intereses de FY. El Cliente responsable del presente Contrato que sea acusado de violación a esta Cláusula

estará sujeto a cargos penales por espionaje corporativo u otros, y deberá de indemnizar por los daños sufridos correspondientes a la fuga de dicha información. Si el Cliente acusado de espionaje representa los intereses de una empresa, la empresa también estará obligada a rendir una indemnización por la información extraída y expuesta a la autoridad competente.

#### **4.3. Datos Personales y fiscales.**

La veracidad de los datos personales y fiscales dados al momento de contratar los Servicios y su actualización oportuna durante el uso del mismo, son responsabilidad del Cliente. El intento fallido por parte de FY por contactar al Cliente debido a datos de contacto o fiscales falsos, incorrectos o desactualizados, deslinda a FY de cualquier responsabilidad que de ello pueda originarse, así como de los contratiempos que surjan de la falta de entrega de dicha información. FY tiene la facultad de dar de baja de los Servicios si estima que la información proporcionada no cumple lo aquí expuesto sin que esto conlleve alguna responsabilidad o represalia legal contra FY.

#### **4.4. Aviso de Suspensión.**

Al darse de baja de los Servicios, el Cliente está obligado a dar aviso de suspensión de actividades con FY. Es responsabilidad del Cliente el emitir dicho aviso en un lapso no mayor a 30 días tras la suspensión de los Servicios.

#### **4.5. Respaldo de los CFDI.**

La descarga de los CFDI dentro de los Servicios está a disposición del Cliente en todo momento, por lo que es su entera responsabilidad realizar periódicamente y tener una copia de seguridad de todos los CFDI que ha emitido, así como de la versión en XML de los mismos. FY no incurre en ninguna responsabilidad si el Cliente no mantiene respaldos de los CFDI emitidos en su formato XML, en sus propios medios e instalaciones, por el plazo establecidos por la legislación aplicable.

Después de la fecha de cancelación de los Servicios, y pasados quince (15) días como plazo de gracia, el Cliente no tendrá acceso ni derecho a dichas descargas.

#### **4.6. Correo Electrónico.**

El Correo Electrónico es el medio de comunicación de

FY con el Cliente. Es responsabilidad del Cliente proteger el acceso a su Correo Electrónico. Si el Cliente pierde o cambia su Correo Electrónico es necesario actualizarlo a través del Servicio FY.

El Correo Electrónico que esté registrado en FY debe de ser uno que revise con frecuencia y que solamente el Cliente tenga acceso a él.

Es responsabilidad del Cliente revisar por lo menos 1 vez a la semana su Correo Electrónico para estar al tanto de información importante sobre los Servicios de FY, noticias, nuevas normativas del SAT respecto a las obligaciones de los contribuyentes o los CFDI, o información en general que FY considere es de utilidad e importancia para el Cliente.

#### **4.7. Obligaciones fiscales.**

Es responsabilidad del Cliente estar al tanto y cumplir sus obligaciones fiscales de acuerdo con lo estipulado por el SAT. El Cliente se obliga a ajustarse a las normativas del SAT, aun cuando éstas cambien posterior a la contratación de los Servicios o durante el uso de los mismos.

El Cliente reconoce y acepta que es de su exclusiva responsabilidad el puntual y cabal cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia de CFDI, firma Electrónica, de su registro contable y de la conservación de información para efectos fiscales correspondiente que haya lugar por el uso de los Servicios.

#### **4.8. Guía de Uso.**

Es obligación del Cliente leer el Manual de creación y configuración de cuenta FY, así como realizar la Sección 1 "Ingreso al Sistema de CFDI" de dicha guía, antes de proceder a emitir CFDI con el Servicio FY. Para ser asistido en el proceso de dicha configuración, el Cliente podrá referirse al Servicio de Atención al Cliente como lo establece la Cláusula 3.2.

#### **4.9. Certificado de Sello Digital.**

El Cliente debe contar con por lo menos un (1) Certificado de Sello Digital, que deberá de instalar en el Servicio FY como lo indica la Guía de Uso en la Sección





1. Dicho Certificado quedará bajo custodia del Servicio FY para lograr un mejor desempeño de los Servicios. El Cliente está de acuerdo con esta modalidad de uso.

#### **4.10. Protección de la Información.**

El Cliente previamente a la firma del presente Contrato, reconoce y acepta haber sido informado y advertido de los alcances y consecuencias legales del adecuado o inadecuado uso de los elementos de seguridad que protegen su información personal y fiscal, así como la de FY y su sistema que brinda el Servicio, manifestando su conformidad en hacer uso de ellos en los términos que se describen en este instrumento y asumiendo en consecuencia la responsabilidad que de dicho uso se derive, en razón de cumplir con los niveles de seguridad y certidumbre que sus necesidades requieren, eximiendo y sacando en paz y a salvo en todo caso a FY por cualquier obligación, carga, reclamación, culpa o responsabilidad que resulte por el incumplimiento, negligencia, extravío, falta de cuidado, uso no autorizado o falta de control en el uso que se les de a dichos elementos de seguridad que protegen la información del Cliente y de FY en general.

FY utiliza sistemas de seguridad a través de sistemas de certificados y cifrado, que permiten comprobar la autenticidad de los datos, así como su integridad y confidencialidad durante su transmisión o intercambio; sin embargo, el Cliente debe ser consciente de que las medidas de seguridad en internet no son inexpugnables y por lo mismo, deberá adoptar por su propia cuenta las medidas de seguridad y precauciones que estimen pertinentes en el acceso a los Servicios.

### **5. OBLIGACIONES DE FY.**

#### **5.1. Servicio FY.**

##### **5.1.1. Disponibilidad.**

El Servicio FY estará disponible de forma permanente 24 horas al día durante los 365 días del año con un servicio de por lo menos 99.3 por ciento, en donde el 0.7 por ciento representa el periodo de tiempo máximo en que la aplicación podría no estar disponible por causas no planeadas e imputables a FY.

El Cliente puede instalar nuevos Certificados de Sello Digital, generar y emitir CFDI, enviar CFDI por Correo Electrónico, consultar un listado con los CFDI emitidos y cancelados, modificar los datos de su Servicio FY y

descargar los CFDI en formato PDF o XML.

Ello no obstante, el Servicio FY se interrumpirá cuando ello resulte necesario o conveniente para proceder a realizar las operaciones de mejora o mantenimiento a la infraestructura y a la aplicación (en adelante "Ventanas de Mantenimiento"). FY podrá planear y ejecutar espacios de tiempo para realizar tareas de mantenimiento del servicio trimestrales, de máximo 24 horas, a estos efectos FY notificará al cliente a través de la página de internet o a través del medio de contacto establecido anteriormente las fechas de dichas ventanas, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de por lo menos 7 días naturales, durante dichas ventanas el servicio estará suspendido.

De igual forma, en algunas ocasiones la disponibilidad a los Servicios de FY se ven restringidos por la compañía Proveedor de Internet que el Cliente haya contratado de manera local. Es por tal motivo que aunque la línea de internet local sea interrumpida o exista una falla en su red local, esto no significa que los Servicios de FY se encuentren fuera de línea, por lo tanto, podrá utilizar otro equipo que se encuentre fuera de la Red de su Proveedor de Internet o de su red local para seguir teniendo acceso a los Servicios contratados.

El Servicio puede verse suspendido también por causas de fuerza mayor, como lo son eventos climatológicos, desastres naturales, inestabilidad social o gubernamental, factores macro o microeconómicos, actos de vandalismo, etc.

##### **5.1.2. Cumplimiento con el estándar del SAT.**

FY se compromete a cumplir con el Servicio Gratuito que consiste en:

- a) Validar el cumplimiento de los requisitos establecidos el artículo 29-A del CFF
- b) Asignar el folio del CFDI
- c) Incorporar el sello digital del SAT

El servicio gratuito también incluirá la recepción por parte de FY, de los CFDI a ser certificados, así como el envío de estos a través de la aplicación informática gratuita.

##### **5.2. Servicio de Atención al Cliente.**

FY se obliga a prestar al Cliente el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Cláusula 3.2.

### 5.3. Resguardo de la Información

La información será resguardada por el lapso que establece la normativa del SAT es decir por un periodo de tres meses posteriores al de su certificación.

Tras la cancelación de los Servicios dicha información será resguardada y puesta para consulta al SAT únicamente, por el tiempo que estipula la normativa fiscal.

### 5.4. Respaldo de CFDI y XML.

FY está obligado a dar al Cliente la posibilidad de descargar todos sus CFDI emitidos, así como la versión XML de los mismos, durante el tiempo que estipule la normativa fiscal.

### 5.5. Guía de Uso.

Es obligación brindar al Cliente una Guía de Uso que le permita conocer la forma de uso del Servicio FY. Dicho manual contiene la configuración de la Cuenta Personal del Cliente que almacena la información necesaria para emitir CFDI (Ej. Certificado de Sello Digital, Datos fiscales, etc.).

## 6. LIMITACIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO FY.

### 6.1. Limitación y/o exclusión de garantías y de responsabilidad por los Servicios

#### 6.1.1. Utilidad y falibilidad de los Servicios

FY garantiza que los Servicios son útiles para la realización y emisión de CFDI, pero no la infalibilidad de los Servicios y, en particular, aunque no de modo exclusivo, que los Clientes puedan efectivamente emitir cualquier tipo o forma de CFDI a través los Servicios, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros CFDI a través de los Servicios, o recibir, obtener o acceder a Contenidos a través de los Servicios.

FY EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS CLIENTES HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALTA DE INFALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS DADOS EN PROBLEMAS DE ACCESO EXISTENTES EN INTERNET HACIA LOS

SERVICIOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE LOS CFDI A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### 6.1.2. Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.

FY EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL SERVICIO FY, O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CFDI Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS CLIENTES TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### 6.2. Usos no autorizados.

FY no controla el acceso ni la utilización que el Cliente u otros Clientes hacen de los Servicios. En particular, FY no garantiza que el Cliente u otros Clientes accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

FY EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN LAS CONDICIONES GENERALES.

### 6.3. Identidad e información relativa a los Clientes proporcionada por los propios Clientes.

FY no ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los Clientes proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros Clientes.

FY EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS CLIENTES Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### **7. NO LICENCIA.**

FY autoriza al Cliente la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos a los Servicios de los que es titular únicamente para utilizar los Servicios de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. FY no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

FY no se hace responsable del uso fraudulento por parte del Cliente o terceros ante la entrega de CFDI falsos a través de los Servicios.

El Cliente reconoce expresamente que todos y cada uno de los componentes tecnológicos y de información que integran el Servicio, son propiedad exclusiva de FY y que esta le permitirá hacer uso del mismo de conformidad con lo estipulado en el presente Contrato, por lo que bajo ninguna circunstancia podrá considerarse que se otorga derecho alguno de exclusividad o licenciamiento exclusivo en favor del Cliente.

#### **7.1. Propiedad Intelectual.**

Para efectos del presente Contrato, el término Propiedad Intelectual incluye todas las marcas

registradas y/o usadas en México o en el extranjero por FY, así como todo derecho sobre invenciones (patentadas o no), diseños industriales, modelos de utilidad, información confidencial, nombres comerciales, avisos comerciales, reservas de derechos, nombres de dominio, software, así como todo tipo de derechos patrimoniales sobre obras y creaciones protegidas por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocida o que lleguen a reconocer las leyes correspondientes. El Cliente se obliga a no usar, comercializar, revelar a terceros, distribuir, regalar, o de cualquier otro modo disponer por cualquier título legal de cualquier desarrollo de FY, ni de cualquier material o documento que sea resultado de la Propiedad Intelectual de FY.

#### **8. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

##### **8.1. Datos Personales.**

A través del Registro del Servicio, el Cliente proporciona a FY los siguientes datos de carácter personal: nombre completo y apellidos; dirección postal, de Correo Electrónico y dos teléfonos de contacto; y datos de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, según la modalidad de pago elegida por el Cliente (en adelante, los "Datos Personales").

##### **8.2. Tratamiento automatizado.**

Los Datos Personales serán objeto de tratamiento automatizado por parte de FY, que a tal efecto procederá a su incorporación a un fichero automatizado que cumplirá las exigencias de la legislación vigente aplicable (en adelante, el "Fichero de Datos Personales").

##### **8.3. Finalidad.**

La Finalidad de la recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales consiste en el mantenimiento de la relación establecida en las Condiciones Generales, en la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los Servicios, en la adecuación de los Servicios a las preferencias y gustos de los Clientes, en el diseño de nuevos servicios relacionados con los Servicios, en el envío de actualizaciones de los Servicios y a otros productos y servicios ofrecidos por FY o a través de FY actualmente y en el futuro, en la realización de marketing directo de dichos productos y





servicios. La finalidad de la recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales incluye igualmente el envío de formularios de encuestas, que el Cliente no queda obligado a contestar.

#### **8.4. Cesiones.**

FY se propone no ceder los Datos Personales a ninguna compañía ajena a FY, así como tampoco la información confidencial puesta en los CFDI emitidos dentro del Servicio FY.

#### **8.5. Medidas de seguridad.**

FY garantiza que ha adoptado las medidas oportunas de seguridad en sus instalaciones, sistemas y ficheros, así como el tratamiento confidencial de los Datos Personales de conformidad con la legislación vigente aplicable. FY garantiza, asimismo, el mantenimiento de la confidencialidad de los Datos Personales y su tratamiento seguro en los movimientos nacionales e internacionales que apliquen.

#### **8.6. Consentimiento.**

Mediante la adhesión a estas Condiciones Generales, el Cliente expresa su consentimiento expreso para que los Datos Personales sean incorporados al fichero de Datos Personales y sean objeto de tratamiento automatizado por FY con las finalidades antes indicadas.

### **9. EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

FY advierte al Cliente que emplea tecnología de recolección de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los Clientes, desarrollar nuevos servicios relacionados con el Servicio y ofrecer a los Clientes los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. FY no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del Cliente.

### **10. NOTIFICACIONES.**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de FY al Cliente se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras:

(a) envío por Correo Electrónico a cualquiera de los buzones que el Cliente dispone como parte de los Requisitos Obligatorios expuestos en la Cláusula 3.1.1.;

(b) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el Cliente en la Solicitud de Alta en el Servicio de FY, o modificado posteriormente por el Cliente como lo establecen las Condiciones Generales del presente Contrato.

A estos efectos, el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a FY todos los cambios relativos a su domicilio, datos fiscales y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre FY y el Cliente. El Cliente responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 8.

Las comunicaciones del Cliente a FY deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente como lo estipula la Cláusula 3.2. Los comunicados escritos deberán dirigirse a la oficina matriz de FY ubicada en Privada Topacio, No. 3505, Int. 401, Col. Santa Cruz los Ángeles, Puebla, Puebla, C.P. 72400.

Así mismo, las comunicaciones y notificaciones deberán efectuarse necesariamente por escrito y se considerarán efectivamente realizadas cuando sean recibidas por el destinatario ya sea de manera personal con acuse de recibo, por correo registrado con constancia de entrega, o mediante facsímil o por correo electrónico con constancia de envío y recepción al número o dirección correspondiente. Si los datos de contacto del Cliente no son correctos, y no es posible realizar la notificación al Cliente por parte de FY, se dará al Cliente la calidad de Enterado, y se procederá a hacer valer los efectos legales de este Contrato.

### **11. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

En el caso de que cualquier Cliente o un tercero considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través de los Servicios Complementarios infringe sus derechos de propiedad intelectual o industrial (patentes, modelos y dibujos industriales, marcas, nombres comerciales, etc.), dicho Cliente o tercero deberá enviar una notificación a FY en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del



titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual o industrial.

Estas notificaciones deberán ser enviadas al Servicio de Atención al Cliente.

## 12. DURACIÓN.

### 12.1. Período inicial.

El Contrato entra en vigor a partir de la fecha en que el Cliente se dé de alta en el Servicio mediante la remisión de la Solicitud de Alta en el Servicio de FY.

## 13. TERMINACIÓN.

FY y el Cliente tienen reconocida la facultad de resolver el Contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, así como la facultad de retirada y suspensión inmediata del acceso a los Servicios prevista en la Cláusula 4.5.

En caso de incumplimiento por parte del Cliente, éste pagará a FY las cantidades adeudadas, intereses y demás gastos en que FY haya incurrido por virtud del incumplimiento, pasando los Servicios a un estado de Suspensión sin acceso a ellos. Sin embargo si esto llegase a extenderse por más de quince (15) días, los Servicios se darían por terminados y se aplicarían acciones para que el Cliente cubra los remanentes ocasionados por el incumplimiento de los términos descritos en el este Contrato.

Para la terminación prematura del Contrato por parte del

Cliente, el Cliente deberá notificar por escrito su elección al Servicio de Atención al Cliente en la forma indicada en la Cláusula 10 con treinta (30) días de antelación a la fecha solicitada. En cuyo caso, por la cancelación anticipada del Servicio.

Una vez declarado como terminado el Contrato, el Cliente dispondrá de quince (15) días para descargar sus CFDI en formato XML y opcionalmente en formato PDF, ya que vencido este plazo FY procederá a bloquear y dar de baja el acceso del Cliente a los Servicios.

FY se reserva el derecho de dar por terminado el Contrato por razones que afecten sus intereses, o algún otro tipo de resolución o indemnización fiscal, moral, financiera, legal o económica.

## 14. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Acuerdo de nivel de servicio (ANS) de FY Cliente Gratuito durante el Plazo del Acuerdo de FY Cliente Gratuito (de aquí en adelante, el "Acuerdo"), la aplicación web llamada desde ahora "Cliente Gratuito" que cubre Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación funcionará y estará activa para el Cliente al menos durante el 99,3% del tiempo de cualquier mes (el "ANS de Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación").

En el supuesto caso de que Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación no cumpla con el Acuerdo de nivel de servicio del Cliente Gratuito y el Cliente efectivamente cumpla con las obligaciones contempladas en este acuerdo, este último podrá recibir los Timbres para emitir CFDI a través de su servicio para certificación de facturas electrónicas que se describen a continuación. El presente Acuerdo de nivel de servicio de FY Cliente Gratuito será el único recurso legal del Cliente en caso de que Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación no proporcione el Servicio acordado.

### 14.1. Exclusiones del ANS de FY Cliente Gratuito.

El ANS de FY Cliente Gratuito no se aplica a los servicios que excluyan expresamente este Acuerdo (según se indica en la documentación) ni a casos relacionados con problemas de rendimiento:

- i) causados por alguno de los factores descritos en la cláusula "6. LIMITACIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO" del Acuerdo,
- ii) causados por el equipo del Cliente, de terceros o ambos

(ajenos al control directo de FY).

iii) si existe una proceso de "TERMINACIÓN" aplicable en el punto 14 de este contrato.

### 15. NOMBRES DE LAS CLÁUSULAS.

El Cliente y FY están de acuerdo que los nombres de las Cláusulas que aparecen en el presente Contrato se han incluido con el único propósito de facilitar su lectura; sin embargo dichos nombres no deben, ni limitan el contenido de las mismas. Para efectos de la interpretación de cada una de las Cláusulas del presente Contrato deberá atenderse exclusivamente a su contenido y de ninguna manera al título o subtítulo de estas últimas, atendiendo a la intención del Cliente y de FY como se contiene en todo el clausulado del presente Contrato.

### 16. LEY APLICABLE.

La prestación de los Servicios regulado por estas Condiciones Generales se regirá por la legislación mexicana.

### 17. JURISDICCIÓN.

Si bien el Internet es un medio global, los Servicios que FY pone por este medio directamente a disposición del Cliente, son operados y controlados desde los Estados Unidos Mexicanos, cumpliendo con todas las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a los mismos. Aquella persona a que decida hacer uso de los Servicios, fuera de los Estados Unidos Mexicanos, lo hace por su propia iniciativa y es el único responsable de observar y dar cumplimiento a cualesquiera leyes o disposiciones aplicables en su país de origen con relación a este tipo de Servicios.

El Cliente acepta de manera expresa someterse, en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Puebla en el Estado de Puebla, Estados Unidos Mexicanos, así como a las leyes sustantivas y procedimentales aplicables para el caso concreto vigentes en dicho estado, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad, residencia o lugar de negocios pudiese corresponderle ahora o en el futuro.

El Cliente, al hacer uso de los Servicios así como al marcar la opción "acepto", "He leído y estoy de acuerdo", "sí" o "yes" al final de este documento, acepta de manera expresa e incondicional las Condiciones Generales y el Aviso Legal, obligándose a cumplir con todas las disposiciones aquí contenidas y aceptado las limitaciones

y/o exclusiones de garantías y de responsabilidad por los Servicios y Contenidos accesibles a través del Servicio.

### 18. CONFIDENCIALIDAD.

Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación se obliga a mantener confidencialidad absoluta y a no revelar o divulgar a terceros la información que se obtiene por el llenado en los campos para lograr la emisión de Comprobantes fiscales, así como, o de lo anterior Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación se obliga a utilizar un estándar de cuidado por lo menos igual al que utiliza para la protección de su propia información confidencial para el resguardo de la información del usuario que utiliza esta aplicación gratuita.

Las obligaciones de confidencialidad subsistirán de manera permanente e indefinidamente