



La contratación de AXTEL Lifesaver ("Producto") a través de Axtel, S.A.B. de C.V., ("**AXTEL**"), con domicilio ubicado en Blvd. Díaz Ordaz Km. 3.33 L.1 Col. Unidad San Pedro, San Pedro Garza García, N.L. C.P. 66215, está sujeta a los siguientes Términos y Condiciones.

Para contratar el Producto, el **CLIENTE** deberá llenar a través del portal de **AXTEL** ("El Portal") un formulario de contratación donde deberá ingresar los datos que **AXTEL** le solicite ("Formulario de Contratación"). En conjunto, el Formulario de Contratación y los presentes Términos y Condiciones comprenden el acuerdo vinculante para la contratación del Producto.

**1. ACEPTACIÓN.** El Formulario de Contratación y los presentes Términos y Condiciones son los únicos documentos válidos y obligatorios para la contratación del Producto. Cualquier otro documento adicional y/o inconsistente con lo aquí establecido que sea presentado por el **CLIENTE** o por algún tercero ajeno a **AXTEL**, será expresamente rechazado.

En cualquier momento, **AXTEL** se reserva el derecho de modificar cualquiera de los Términos y Condiciones aquí establecidos o en cualquier otro documento vinculante con el Producto, sin previo aviso y sin responsabilidad alguna para **AXTEL**.

**2. ESPECIFICACIÓN DE LA OFERTA COMERCIAL.** El Producto es un servicio de respaldo en línea a través de un software que se descarga desde internet y que funciona en computadoras (PC&MAC). Cada software será habilitado y podrá ser ejecutado mediante la adquisición de una licencia, misma que será proveída por **AXTEL** después de aceptar el Formulario de Contratación del **CLIENTE**.

El Producto se ofrecerá a Clientes Axtel en las 39 ciudades en las que **AXTEL** cuenta con cobertura de servicio telefónico e internet y de igual forma, el producto se podrá ofrecer a toda persona que sin ser Cliente Axtel, cuente con Internet de Banda Ancha de al menos 1 Mbps localizada en cualquier parte de la República Mexicana.

El **CLIENTE** podrá adquirir hasta 5 licencias para uso Residencial y hasta 20 licencias para Micro o Pequeño Negocio. Las licencias serán individuales para el uso en una computadora cada una, con la excepción de que el servicio no aplica para servidores y la capacidad de almacenamiento será ilimitada.

En ningún caso **AXTEL** permitirá que el **CLIENTE** ceda o transfiera los derechos u obligaciones contraídas con la adquisición de la licencia a terceros, filiales o subsidiarios del **CLIENTE**.

La licencia adquirida sólo podrá ser instalada en una computadora y se respaldará únicamente la información almacenada en dicha computadora, es decir, no se permite el respaldo de equipos



periféricos de memoria como USB, DVD, CD, etc. Asimismo, los archivos se respaldan en las condiciones originales en las cuales se encuentran en la computadora.

Para el correcto funcionamiento del Producto, la red de internet que se utilice para navegar no deberá contar con políticas restrictivas de navegación que interfieran con el respaldo o recuperación de archivos

Para recuperar la información respaldada, el **CLIENTE** podrá acceder a ella en la computadora (PC&MAC) en la que se encuentre instalada la licencia adquirida y también podrá hacerlo desde otros dispositivos como tabletas, smartphones o cualquier dispositivo que cuente con un navegador a través de una página web que Axtel proporcionará al cliente, con acceso a través de un usuario que es el correo electrónico que el cliente registró en la plataforma y una contraseña que el cliente deberá asignar la primera vez que acceda al servicio.

Cabe mencionar que en los dispositivos móviles como tabletas, smartphones y cualquier otro dispositivo que no sea la computadora (PC&MAC) donde está instalada la licencia adquirida, sólo se puede recuperar los documentos para descarga y revisión pero no se pueden modificar ni respaldar en la nube (servidores virtuales).

La información del **CLIENTE** permanecerá en la nube (servidores virtuales), y estará disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. El **CLIENTE** podrá acceder a su información desde cualquier localidad con acceso a internet de Banda Ancha de al menos 1 Mbps sin limitación geográfica.

**3. INSTALACIÓN.-** Tras el envío del Formulario de Contratación por el **CLIENTE**, el Producto se entenderá como contratado y será cargado a su cuenta en el ciclo de facturación correspondiente. **AXTEL** proporcionará al **CLIENTE** la liga de descarga del Software del Producto para su utilización así como la licencia correspondiente.

Para la instalación del Software del Producto en la computadora (PC&MAC) se requiere como mínimo lo siguiente:

- Procesador Pentium III 1 Ghz.
- 1 Gb en RAM.
- 1 Gb de memoria en disco duro.
- Sistema Operativos soportados:
- Windows Vista, Windows XP, Windows 7, Windows 8 o superior.
- MAC OS (MAC OS encryption).

Para el acceso al servicio a través de tabletas, smartphones y dispositivos móviles se requiere:



- Sistema operativo Android, Apple IOS o Windows 8.
- Tener instalado un navegador en el dispositivo (Chrome, Safari, Internet Explorer, Firefox, etc).
- Tener conexión a Internet.

**4. SERVICIO Y ASISTENCIA.-** El **CLIENTE** encontrará la información para el soporte de la funcionalidad del Producto directamente desde El Portal. A través de El Portal, **AXTEL** proporcionará tutoriales de ayuda, preguntas frecuentes así como información adicional para resolver las dudas y problemas del **CLIENTE** respecto al uso del Producto. Asimismo, se ofrecerá un formulario de ayuda para resolver incidencias o tickets propias del producto, mismas que serán respondidas vía correo electrónico dentro de un periodo máximo de 48 horas.

El **CLIENTE** podrá adquirir más licencias, cancelar las existentes, modificar su esquema de pago a través del Portal de Clientes "Mi Cuenta AXTEL" localizado en El Portal.

El **CLIENTE** podrá realizar aclaraciones y movimientos administrativos de su cuenta como lo son cambio de domicilio, así como dudas y aclaraciones en las facturas, a través del número telefónico que **AXTEL** proporcionará al **CLIENTE** para contactar al departamento de Servicio a Clientes.

**5. VIGENCIA Y COBRO DEL SERVICIO.-** El **CLIENTE** podrá contratar la licencia del Producto de forma (i) Mensual Recurrente o (ii) Anual con renovación anual automática.

En el caso de que el **CLIENTE** contrate la licencia Anual, **AXTEL** le enviará al **CLIENTE** a través de la plataforma del Producto, la notificación de la próxima renovación automática de la licencia contratada con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha del término de la vigencia de la licencia. Si el **CLIENTE** no desea renovar la licencia adquirida, deberá notificar a **AXTEL** por medio del Portal "Mi Cuenta Axtel" la cancelación de la renovación automática. En ningún caso **AXTEL** permitirá la cesión o transferencia de los derechos adquiridos sobre la licencia contratada a terceros, filiales o subsidiarios del **CLIENTE**.

No se podrá reclamar la devolución del importe por el periodo de tiempo en que no fue utilizado el Producto, es decir, en caso de que el **CLIENTE** contrate una licencia anual y decida cancelarla o no la utilice en todo el año contratado, no se devolverá el importe equivalente a los meses en que el Producto no fue utilizado por el **CLIENTE**.

El cobro de la licencia contratada se cargará en el ciclo de facturación correspondiente a partir de la fecha de descarga del Software del Producto independientemente de la fecha en que el **CLIENTE** utilice por primera vez el Producto y se cobrará por periodos mensuales o anuales completos.



La facturación del Producto se hará de conformidad a lo siguiente: (i) Cuando el **CLIENTE** sea Cliente Axtel, la facturación se hará de conformidad al método de pago previamente establecido por el **CLIENTE** en sus demás servicios contratados, (ii) Cuando no sea Cliente Axtel, la facturación será vía electrónica y se enviará al correo electrónico registrado por el **CLIENTE** en el Formulario de Contratación la factura mensual o anual correspondiente y el pago del servicio se hará exclusivamente con cargo recurrente a tarjeta de crédito Visa o Master Card con excepción de tarjetas de crédito extranjeras y American Express.

**AXTEL** no refacturará al **CLIENTE** en caso de que exista algún error imputable al **CLIENTE** por algún error en el llenado del Formulario de Contratación.

En ambos casos, los pagos se deberán hacer en moneda nacional en las cantidades y en los tiempos establecidos por **AXTEL** en su oferta comercial y podrán variar sin previo aviso.

En caso de que el **CLIENTE** no efectúe el pago mensual o anual correspondiente al tipo de licencia adquirida, **AXTEL** seguirá contabilizando los pagos sin liquidar con los recargos correspondientes y le enviará al **CLIENTE** la factura mensual o la factura correspondiente a su pago anual además de que restringirá el acceso del **CLIENTE** a su cuenta y únicamente permitirá revisar la información previamente respaldada por lo que no podrá seguir respaldando información adicional hasta que el **CLIENTE** liquide el adeudo pendiente o llegue a un acuerdo con **AXTEL**. En caso de que el **CLIENTE** no liquide su adeudo en un periodo de tres meses contados a partir de la fecha límite de pago del primer mes de adeudo, **Axtel** se reserva el derecho de eliminar la información respaldada de la cuenta del **CLIENTE** así como de cancelar la licencia contratada y proceder al cobro judicial del adeudo.

**AXTEL** se reserva el derecho de modificar la oferta comercial y establecer nuevas reglas y modalidades para la contratación del Producto sin previo aviso.

**6. PROPIEDAD Y RESTRICCIONES.** El Software, plataformas, redes, archivos que permiten al **CLIENTE** acceder y usar el Producto, así como toda la documentación relacionada y todos los derechos de propiedad intelectual del mismo son propiedad de **AXTEL**, sus afiliados y/o sus proveedores y están protegidos por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El **CLIENTE** no podrá eliminar, alterar o destruir cualquier derecho de autor, marca registrada o aviso de confidencialidad colocado en el Software, plataforma o en cualquier documentación relacionada. El **CLIENTE** acepta que el aspecto del Software y plataforma, incluyendo el diseño y estructura de los programas individuales, constituyen secretos comerciales y / o derechos de autor o material de **AXTEL**, sus afiliados y/o sus proveedores patentados. Y por lo tanto el **CLIENTE** está de acuerdo en no revelar, proporcionar ni hacer accesibles dichos secretos comerciales o material en cualquier forma a terceros sin el consentimiento previo por escrito de **AXTEL**.



En caso de que **AXTEL** sospeche que se está cometiendo o se ha cometido una actividad ilícita o infractora de derechos de propiedad intelectual o industrial, **AXTEL** se reserva el derecho de adoptar todas las medidas que entienda adecuadas, lo que puede incluir dar acceso limitado al **CLIENTE** al Producto.

Los sitios de Internet pueden contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por **AXTEL**. En virtud de que **AXTEL** no tiene control sobre tales sitios, NO será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de los mismos, sean causadas directa o indirectamente. La presencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación, respaldo de **AXTEL** a dichos sitios y sus contenidos.

El **CLIENTE** no podrá: copiar, en su totalidad o en parte, del Software o la documentación relacionada; modificar el Software; alquilar, arrendar, licenciar, sublicenciar, distribuir, transferir o vender el Software; crear trabajos derivados del Software; o utilizar el Software para procesar datos. El **CLIENTE** no obtiene ningún derecho sobre el Software excepto el uso de la licencia para el servicio de respaldo.

**7.- PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.** Para utilizar el Producto, el **CLIENTE** deberá facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad de los Datos Personales y casos en los que será revelada la información personal, se puede consultar el Aviso de Privacidad de **AXTEL**, en el Portal.

**8.- GARANTÍAS.** **AXTEL** garantiza al **CLIENTE** que el Producto, en condiciones de uso normal, funcionará sustancialmente de acuerdo a lo pactado. En caso de cualquier incumplimiento de esta garantía y en la medida de que los Servicios de Asistencia y Soporte Técnico a los cuales tendrá acceso el **CLIENTE** no sean suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del Producto, **AXTEL** realizará los esfuerzos razonables para corregir con prontitud cualquier error y defecto para que el **CLIENTE** pueda contar con el correcto funcionamiento del Producto.

**9.- EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.** En ningún caso **AXTEL**, sus afiliados o sus proveedores serán responsables ante el **CLIENTE** por daños de cualquier tipo, incluyendo, sin limitación, pérdida o daño de datos, pérdidas económicas, pérdida de beneficios reales o anticipados, pérdida de información confidencial, interrupción de trabajo, pérdida de privacidad, incumplimiento de un deber de cuidado razonable o negligencia directo, derivados del manejo del software del Producto por el **CLIENTE**.



Asimismo, **AXTEL** no será responsable por daños ocasionados por virus que puedan infectar el equipo de cómputo u otro dispositivo móvil del **CLIENTE** debido al acceso en forma directa, o enviado a través de un vínculo o liga de la plataforma o sitio del Producto, por la transferencia de datos, materiales, texto, imágenes, videos o sonidos a su computadora (CP&MAC), módem o disco duro.

La disponibilidad del acceso a internet es responsabilidad del **CLIENTE**, **AXTEL** no se responsabiliza de cualquier falla que se presente en el Producto por causas de la conexión de internet a través del acceso dedicado que el **CLIENTE** tenga contratado.

El **CLIENTE** acepta que es el único responsable por el contenido de la información guardada en la cuenta del **CLIENTE** en El Producto. El **CLIENTE** acepta y reconoce que no utiliza los servicios adquiridos con la contratación del Producto para comunicar cualquier mensaje o material que sea (a) difamatorio, perjudicial para los menores de edad, obsceno o que constituye pornografía; (b) que infrinja Derechos de Autor, patentes, secretos comerciales, marcas, nombres comerciales u otros derechos de propiedad de un tercero; o (c), que dé lugar a responsabilidad civil, o que constituya o fomenta conductas que pudieran constituir un delito penal, en virtud de cualquier ley o regulación aplicable. El **CLIENTE** es el único responsable de la colección, actualización, calidad, legalidad, divulgación integridad y el uso de los datos almacenados en el sistema del Producto por el **CLIENTE**. El **CLIENTE** es el único responsable de la colección, actualización, calidad, legalidad, divulgación, integridad y el uso de los datos respaldados en el sistema del Producto por el **CLIENTE** y acepta que es el único responsable por el contenido de la información respaldada.

**10. TERMINACIÓN.** **AXTEL** podrá restringir la utilización del servicio y/o cancelar la licencia otorgada si el **CLIENTE** no cumple con los Términos y Condiciones. Tras la rescisión, el **CLIENTE** deberá dejar de utilizar inmediatamente el Producto y destruir o eliminar todas las copias del Software y a solicitud de **AXTEL**, certificar la destrucción o eliminación del Software del Producto. **AXTEL** con motivo de la terminación del presente Contrato, podrá eliminar toda la información del **CLIENTE** resguardada con motivo del uso del Producto.