ATENCION AL CLIENTE

Estamos comprometidos con el **buen servicio y la calidad en la atención**, por lo cual presentamos nuestra Oferta de Servicio donde se describen los procesos de atención postventa y los canales de comunicación **que ponemos a su disposición para estar siempre en contacto.**

- Reporte de Incidencias
- Escalaciones
- Niveles de Servicio (SLA)
- Garantía de Equipos
- Politica de uso aceptable
- Terminos de venta
- Aviso de privacidad

Reporte de Incidencias

Sistema de Tickets

Para hacer más eficiente las solicitudes de atención a incidencias, es necesario **abrir un ticket** para facilitar el seguimiento, tiempo de respuesta y nivel de atención.

Es importante reportar las Incidencias eficientemente incluyendo, pero no limitado a:

- Fecha y hora del incidente
- Descripción del problema
- Evidencia del problema (capturas de pantalla, video, audio, etc.)
- Pasos a tomar para replicar el problema
- Nivel de afectación (usuario, degradación de servicio, intermitencia, paro total, etc.)

Importante...

Cualquier incidencia que no cuente con un número de referencia, no será contabilizada dentro de los **compromisos del nivel de servicio.**

Para cualquier apoyo adicional a través de otros canales como WhatsApp, siempre es **necesario indicar el número de ticket** de incidencia

- **Envía un correo:** soporte@cleverideas.ai
- **Vía Web:** Formulario

> Para solicitudes administrativas o financieras, **no es necesario abrir una solicitud de incidencia**, solo enviar un correo a admin@cleverideas.com.mx o puedes comunicarte a través de nuestra línea telefónica al **(33) 5004 2255** opción **2**

Escalaciones

Las escalaciones para la atención de incidencias dependen del Nivel de afectación de los servicios segun su prioridad

Prioridad:

- **Prioridad 1 (P1)** Afectación de todo el servicio
  - **Ejemplos:** Servidor caído, No se pueden firmar los agentes, Operación congelada, no se puede realizar llamadas.
- **Prioridad 2 (P2**) Degradación o afectación parcial del servicio
  - **Ejemplos:** No se puede actualizar información, Proceso que muestre error, No se puede firmar un usuario a la aplicación, Precisión de data, no se puede subir información
- **Prioridad 3 (P3)** Afectación de un grupo pequeño de usuarios o algún requerimiento que no afecta el desempeño del servicio (ej. reportes, mejoras, dudas, etc.)
  - **Ejemplos:** Fallas que no afectan la operación o “Peticiones Deseadas” como Desarrollos, Implementaciones, Integraciones, Nuevos filtros, Modificaciones a flujos existentes, Cualquier modificación fuera de la fluencia del alcance original.

Niveles de Servicio (SLA)

Para poder **garantizar los Niveles de Servicio**, es necesario definir los roles y responsabilidades de **CLEVER y EL CLIENTE** para trabajar en conjunto de la manera mas eficiente:

Por parte de Clever IDEAS

- Asegurar los niveles de disponibilidad del servicio
- Soporte técnico y resolución a incidencias
- Actualizaciones y mejoras del servicio.
- Horario de para incidencias Prioridad 3 es de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. horario de CDMX

Por parte del CLIENTE

- Cumplir con los requerimientos de infraestructura y software
- Hacer buen uso de los servicios ofrecidos por parte de Clever IDEAS
- Dar las facilidades para poder atender los requerimientos de los servicios solicitados.
- Reportar Incidencias eficientemente incluyendo, pero no limitado a:
  - Descripción del problema
  - Evidencia del problema
  - Pasos a tomar para replicar el problema
  - Nivel de afectación (Intermitente, Paro total, etc., etc.)
  - Hora del incidente.

NIVELES DE SERVICIO

TIPO	OBJETIVO	FRECUENCIA	METODO
Disponibilidad (uptime)	99.95 %	Mensual	(THD * 100 / Rango de Tiempo) https://es.top50vpn.com/herramientas/calculadora-de-uptime
Confiabilidad	4 incidentes	Mensuales	Total de incidentes registrados asociados a fallas del servicio ocasionada por Clever.
Tiempo de Respuesta	3 minutos	Evento	Confirmación de recepción de incidencia a través de nuestros canales oficiales mediante un numero de referencia (email)

Tiempo de Resolución de Incidencia Prioridad 1	10 minutos	Evento	Herramienta de control de incidencia
Tiempo de Resolución de Incidencia Prioridad 2	45 minutos	Evento	Herramienta de control de incidencia
Tiempo de Resolución de Incidencia Prioridad 3	24 hrs	Evento	Herramienta de control de incidencia dentro del horario de servicio.

Compensaciones por incidencias de Servicio

*En el caso que el tiempo de disponibilidad **mensual del servicio afectado** esté por debajo del umbral acordado, CLEVER realizará una compensación económica o crédito en el siguiente mes de servicio en base a la siguiente tabla:*

DISPONIBILIDAD	CREDITO
99.95 - 99.90 % (22 - 43 min)	**5%**
99.90 - 99.85 % (44 - 65min)	**8%**
<99.85 % (mas de 66 min)	**10%**

Los **tiempos de resolución no se aplican a incidencias de servicios no suministrados por Clever** y que pueden afectar el funcionamiento de nuestro servicio. A continuación presentamos una lista no exhaustiva de algunos servicios como:

- Proveedor de servicios de Internet
- Proveedor de SMS
- Proveedor de WhatsApp
- Integración con las redes sociales (cambios en las API)
- Integraciones con terceros
- Integraciones con sistemas propios
- Problemas de infraestructura (hardware, red, router, firewall)

CLEVER emitirá reportes periódicos sobre el cumplimiento de los SLAs para evaluación de resultados como: Incidencias mayores, tiempos de respuestas, bugs, mantenimientos preventivos y correctivos

Interrupción programada del servicio

Las interrupciones programadas o ventanas de mantenimiento permiten realizar mantenimientos preventivos a los servicios con mínimo impacto al cliente y no contaran como indisponibilidad del servicio. Las ventanas de mantenimiento se deben planificar en los siguientes horarios:

- Lunes a Viernes de 9:00 pm a 01:00 am

- Sábados de 5:00 pm a 12:00 am
- Domingos de 12:01 am a 11:59 pm.

Toda solicitud de mantenimiento al servicio, que implique una interrupción, será notificada al cliente con 48 horas de antelación, por correo electrónico en primer lugar, y por contacto telefónico en segundo lugar. El cliente deberá acusar recibo de la notificación.

Interrupciones no programadas:

Las interrupciones no programadas inmediatas se refieren a interrupciones totales en la prestación del servicio debido a incidentes como “caídas de sistemas”, “fallas en comunicación”, “fallas de red”, etc. Por su parte una interrupción no programada pendiente se refiere a aquellas situaciones en las que el servicio está seriamente degradado o no es posible operar. Este tipo de interrupciones pudieran requerir de ventanas de mantenimiento de emergencia, con notificación al cliente por alguno de los diferentes medios de contacto como WhatsApp, telefónico, email. Una vez realizado el mantenimiento se enviará una notificación al cliente para la confirmación del restablecimiento de los servicios.

image-1654707813935.png

Garantía de Equipos

En caso que el cliente detecte un mal funcionamiento del producto suministrado por **CLEVER** y que confirme que dicho comportamiento no coincide con lo especificado en la hoja de datos del equipo, se debe proceder a la reclamación de la garantía del producto de acuerdo a las siguientes políticas.

- El cliente debe hablar a su agente de ventas para que le especifique la falla y trate de primera instancia identificar el motivo de la falla. Conforme sea el caso, se le solicitará que documente la falla llenado un formulario que le deberá ser enviado por su
- Una vez recibido el formulario este será analizado por el personal encargado de garantías y si este departamento no logra solucionar el problema le solicitará el envío de la pieza para ser revisado a mayor
- El equipo deberá ser enviado a cuenta del cliente a la dirección que se le señale cuidando de protegerlo de golpes y caídas durante el transporte ya que no recibirlo o de llegar con daños no descritos en el formulario no precederá el reclamo de la garantía. Se debe incluir con el equipo, copia de factura y
- El tiempo máximo de diagnóstico es de 5 días hábiles a partir que el equipo ingrese a las instalaciones de **CLEVER**. De cualquier manera el cliente podrá solicitar que se le informe durante ese período de tiempo de los resultados que vaya presentando el diagnóstico.
- El período de garantía que ofrece **CLEVER** es de 1 año a partir de la fecha de facturación contra defectos de fabricación.
- CLEVER no hará valida una garantía en los siguientes casos:

-- El equipo tiene más de un año de haber sido adquirido.

-- Las etiquetas de número de serie y modelo del producto no se encuentren presentes o hayan sido alteradas.

-- En el caso que el equipo haya sido manipulado de manera incorrecta presentando golpes, humedad, signos de descargas eléctricas, conectores o cables alterados, sellos de garantía rotos o que presente evidencias de haber sido desarmado con la intención de ser revisado.

- **CLEVER** no hace envíos por adelantado de equipos que no hayan sido
- Una vez confirmado que el equipo está en condiciones para ser sustituido por otro similar o remplazo dependiendo de la vigencia del mismo, **CLEVER** se hará cargo del envío del remplazo y cubrirá los gastos del trasporte

---

Garantia de Satisfacción

Para equipos y servicios instalados que no cumplan con el alcance definido en el contrato, **CLEVER** hará un rembolso del 100% del pago efectuado durante los 30 días posteriores de su aceptación, siempre y cuando se presente una explicación detallada sobre la razón de dicha

solicitud.

1. Carta deberá estar firmada por el representante de la empresa o persona que firmó la aceptación o
2. Copia de Orden de Servicio o factura de aceptación del producto o
3. La solicitud deberá ser enviada por correo electrónico a: soporte@cleverideas.com.mx y responderemos en un plazo no mayor a 48

Exclusiones

> Gastos administrativos

> Materiales Accesorios de instalación.

> Mal uso, daño o intento de reparación del producto.

> Viáticos.

Politica de uso aceptable

1-GENERAL

Clever Ideas promueve un alto nivel de comportamiento responsable y pretende mantener un servicio que satisfaga las necesidades de nuestros clientes. Con este fin, Clever Ideas ha creado esta política de uso aceptable para:

• Definir las prácticas aceptables para el uso de cualquier servicio de Clever Ideas

• Proteger el interés, reputación y los recursos de Clever Ideas y de sus clientes contra los abusos.

Al utilizar cualquiera de los servicios Clever Ideas, el cliente reconoce que ha leído, entendido y está de acuerdo con los términos, condiciones y avisos de este reglamento. Esta PUA se utiliza en conjunción con los Términos de Venta y Aviso de Privacidad de Clever Ideas.

En caso de que el cliente revenda o vuelve a empaquetar servicios Clever Ideas para ofrecerlo a sus clientes finales, el cliente deberá asegurarse de que usuarios conozcan y cumplan con esta política de uso aceptable, de lo contrario cabe la posibilidad de rescindir el contrato con el titular de usuario.

Clever Ideas cumple con todas las leyes aplicables referentes a la privacidad que se hace referencia en el Aviso de Privacidad.

Cualquier queja o preguntas con respecto a cualquier violación de este PUA puede ser enviado por correo electrónico a info@cleverideas.com.mx, Clever Ideas razonablemente investigará los incidentes relacionados con tales violaciones y los clientes deberán prestar la asistencia razonable y cooperan correctamente con cualquier aplicación de la ley o la autoridad reguladora para investigar las denuncias de conducta criminal, ilegal o inapropiada.

2-DERECHO DE MODIFICACIÓN

Clever Ideas se reserva el derecho a modificar el PUA en cualquier momento. Dicha modificación entrará en vigor tan pronto sea publicada en la página web. El uso de un servicio Clever Ideas después de publicar modificaciones o una actualización de la PUA constituirá la aceptación del cliente de los términos nuevos o adicionales que se derivan de esas modificaciones.

3-RENUNCIA

Clever Ideas no puede monitorear, controlar y censurar Internet o cualquier contenido enviado o recibido por el cliente, sus clientes o un suscriptor, y no intentará hacerlo. En ningún caso, Clever Ideas será responsable de las actividades de sus clientes (o cualquiera de sus usuarios finales o los titulares de cuentas) por cualquier daño y perjuicios resultantes del uso incorrecto, inapropiado,

ofensivo, ilegal o ilícita de los servicios establecidos en esta Política de uso aceptable o cualquier daño directo, indirecto, incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier pérdida de beneficios, interrupción de negocios, pérdida de programas u otros datos .La responsabilidad de evitar las actividades perjudiciales como se establece en esta Política de uso aceptable recae principalmente en el cliente.

No es una práctica habitual de Clever Ideas el vigilar las comunicaciones de los clientes para garantizar que cumplen con la política de Clever Ideas o ley aplicable. Sin embargo, Clever Ideas se reserva el derecho de, en lo posible, la implementación de mecanismos técnicos para evitar cualquier violación de esta PUA.

En caso Clever Ideas se dé cuenta de comunicaciones nocivas, Clever Ideas tiene la facultad exclusiva de determinar qué medidas son pertinentes dadas las circunstancias y puede tomar medidas de inmediato, sin tener en cuenta los periodos de curación que pueden ser establecidas en los Términos de Venta.

Clever Ideas no es responsable de la seguridad de las comunicaciones transmitidas a través de los servicios e infraestructura de Clever Ideas. Los clientes son responsables de proteger la confidencialidad de sus nombres de usuario y contraseñas. Los clientes no pueden transferir su cuenta a cualquier persona sin el consentimiento previo por escrito de Clever Ideas.

4-RESTRICCIONES DE USO

Los productos y servicios de Clever Ideas no podrán ser utilizados por clientes que:

• Viole cualquier ley, reglamento o tratado arancelario.

• Viola las políticas de uso aceptable de las redes, aplicaciones, equipos o servicios que se accede a través de la red Clever Ideas.

• Infrinja los derechos de propiedad intelectual y privacidad de Clever Ideas u otros.

• Implica engañosas prácticas de mercadeo en línea.

Únicamente como referencia algunas actividades prohibidas incluyen, pero no se limitan a, los siguientes:

• Intentar interferir o negar el servicio a cualquier usuario o host (por ejemplo, ataques de denegación de servicio);

• Intentar usar u obtener acceso no autorizado a los datos, cuentas, hosts, servidores, sistemas o redes de este sitio, o para sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de un sistema o red de este sitio, todos los servicios Clever Ideas o los de cualquier otro de las partes;

• Falsificar información del encabezado, identificación de usuario o la información del usuario;

• Introducción de programas maliciosos en la red (por ejemplo, virus, troyanos, etc).

• Supervisar o escanear las redes de otros sin permiso (por ejemplo, escaneo de puertos)

• Intentos exitosos o violaciones de la seguridad o la interrupción de la comunicación por Internet, incluyendo, sin limitación para acceder a los datos, máquinas o redes a las que el cliente no es un destinatario o usuario o iniciar sesión en un servidor o cuenta de que el cliente no esté expresamente autorizado a acceder.

• Ejecutar cualquier forma de supervisión de la red (por ejemplo, analizador de paquetes) que se intercepte datos no previstos para el cliente;

• Utilizando cualquier programa / script / comando, o el envío de mensajes de cualquier tipo, diseñados para interferir con una sesión de terminal tercero cliente, a través de ningún medio, sea a nivel local o a través de Internet;

• El envío de spam no solicitado a través de la red Clever Ideas;

• Transmitir o recibir material de derechos de autor de infringir, incluyendo pero no limitado a la música con derechos de autor, vídeo, software, libros, programas u otro material publicado;

• Transmitir o recibir obsceno, indecente, ofensivo, racista, difamatorio, excesivamente violento,

• Otras actividades, ya sea legal o ilegal, que Clever Ideas o cualquiera de sus proveedores o socios igualitarios determine ser perjudicial para sus clientes, suscriptores, operaciones o reputación, incluyendo.

5-CONSECUENCIA DE UN USO PROHIBIDO

Una violación de esta PUA por un cliente o usuario propio de un cliente se consideran como una violación de esta PUA por parte del cliente de Clever Ideas. Clever Ideas puede tomar una acción inmediata, sin tener en cuenta los periodos de curación en el Acuerdo, en respuesta a dicha violación, incluyendo, pero no limitado a, la terminación del Acuerdo.

Además, los clientes que violen esta PUA pueden incurrir en responsabilidad penal o civil. Clever Ideas puede referir a infractor es a las autoridades civiles o penales para el enjuiciamiento y, si es necesario para la investigación relacionada, cooperará plenamente con las autoridades gubernamentales pertinentes.

En el caso de las actividades prohibidas por el cliente o usuario del propio cliente, Clever Ideas se reserva el derecho de cobrar al cliente para cubrir los gastos administrativos relacionados con estas actividades, incluyendo, pero no limitado a, la recuperación de los costos de la identificación de los delincuentes y la restricción o concluido el acceso a los servicios.

6-DERECHOS DE AUTOR Y MARCAS COMERCIALES

Todo diseño del sitio web, textos, gráficos y la selección y disposición son propiedad intelectual de Clever Ideas y sus derechos son reservados.

El nombre comercial Clever Ideas y marca, el logotipo de Clever Ideas, y todos los otros nombres relacionados, marcas de diseño, productos o nombres característicos son marcas comerciales registradas y no pueden ser utilizadas sin el permiso expreso y por escrito de Clever Ideas.

Los clientes reconocen y aceptan que los derechos de autor, marcas comerciales, marcas de servicio, patentes, secretos comerciales y otros derechos de propiedad y las leyes protegen todo el contenido y materiales disponibles en este sitio o a través de cualquier servicio Clever Ideas.

Nada en cualquier sitio web Clever Ideas se interpretará o implícitos en esas que confiere ningún derecho o licencia de ningún derecho de propiedad intelectual, contenidos, tecnología, sistema, proceso o material relacionado pertenecen a Clever Ideas en virtud de lo que se muestra o se pone en cualquier sitio web de Clever Ideass

Terminos de venta

1-DEFINICIONES

1.1. ARN: una autoridad regulatoria nacional en el país en el que se utilizarán los números o cualquier otra autoridad competente para determinar las normas, reglamentos y directrices aplicables al servicio ofrecido por Clever Ideas.

1.2. Autorizaciones: cualquier y todas las concesiones, certificaciones, inscripciones, licencias, autorizaciones, permisos o autorizaciones similares y/o documentación que pueda ser requerida por cualquier ARN aplicable u otra entidad gubernamental o agencia que tiene jurisdicción en cualquier país en la prestación de los Servicios.

1.3. Cargos: cualquier conjunto de gastos de instalación como gastos no recurrentes (NRC) , cargos basados en uso y los cargos mensuales recurrentes (MRC) debidos por el Cliente en virtud del Acuerdo.

1.4. Datos personales: datos relacionados con una transmisión de datos que contienen información personal y/o privada de los oficiales de los clientes, empleados o usuarios autorizados de los Servicios.

1.5. Fecha de Servicio: la fecha de activación de un Servicio de Clever Ideas.

1.6. Plazo mínimo: plazo mínimo del acuerdo a partir de la fecha de Servicio.

1.7. PUA: son las Políticas de Uso Aceptable publicadas en el sitio web. Clever Ideas se reserva el derecho a realizar cambios en la política de uso aceptable.

1.8. Suscriptor: cliente del cliente es un usuario final (una persona o una empresa privada) usando un servicio proporcionado por el cliente basado en el servicio proporcionado por Clever Ideas.

2-OBJETO

2.1. Los términos y las condiciones de venta y entrega de los servicios contenidos en este documento se aplicarán a todas las órdenes enviadas por el Cliente a Clever Ideas.

2.2. La aceptación de Clever Ideas del pedido del Cliente se hace bajo la indicación expresa y condición que sólo los términos y condiciones contenidos en este documento o cualquier modificación o nueva versión de la misma regirá y establecerá los derechos y obligaciones de las partes.

3-SERVICIOS

3.1. Clever Ideas proporcionarán el Servicio de acuerdo con el marco normativo aplicable y cualquier orden o decisión de una ARN competente. A tal efecto, estará pendiente de obtener y mantener todas las autorizaciones necesarias para la prestación del Servicio.

3.2. Clever Ideas harán lo posible para garantizar la interoperabilidad de los servicios con el fin de que sean accesibles desde todas las redes móviles y fijas. Sin embargo, como la mayoría de los servicios de Clever Ideas se prestan a través de Internet, no garantiza que el servicio esté accesible desde todas las redes.

4-OBLIGACIONES DEL CLIENTE

4.1. El Cliente deberá pagar por el Servicio de acuerdo a las condiciones comerciales pactadas en la autorización de una cotización y/o orden de servicio enviada por el Cliente.

4.2. El Cliente deberá cumplir con todas las leyes, reglamentos, condiciones regulatorias y restricciones de uso previstos en el marco normativo aplicable en su país. Si en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, el Cliente es informado o la información llegue a su conocimiento que está o puede estar en violación de cualquier disposición legal o reglamentaria, adoptará inmediatamente todas las medidas apropiadas para remediar dicha violación y cumplir con tales leyes o en todos los aspectos;

4.3. El Cliente no deberá utilizar el Servicio y requerirá a los suscriptores a no utilizarlo para fines ilegales, incluyendo pero no limitado a la transmisión de información o la oferta de cualquier servicio que es contrario a cualquier ley o reglamento, abusivo, dañino, amenazante, difamatorio, pornográfico o que podría ser considerado ofensivo.

4.4. El Cliente es responsable de mantener los datos que requiera de sus clientes finales y en el caso de ser necesario, el Cliente deberá poner a disposición de Clever Ideas

(i) Información del usuario y

(ii) toda la información pertinente relativa a los servicios al cliente para validar una posible violación de las normas del servicio.

5-CARGOS

5.1 Los cargos recurrentes y no recurrente serán los establecidos en una cotización y/o orden de servicio enviada por el Cliente.

5.2 Clever Ideas se reserva el derecho de modificar sus tarifas con 30 días de anticipación. A menos que se notifique lo contrario, los cargos ajustados sólo se aplicarán para los servicios solicitados a partir de la fecha de aplicación de los nuevos precios.

6-CONDICIONES DE PAGO

6.1. El Cliente deberá pagar los cargos de conformidad con esta cláusula y acepta explícitamente que se aplicará a todos los cargos y abonos a pesar de cualquier otra disposición legal o

administrativa.

6.2. Los pagos del Cliente podrán realizarse:

(i) por la interfaz web Clever Ideas 'con una tarjeta de crédito o PayPal, o

(ii) una transferencia bancaria en la cuenta bancaria.

6.3. Los cargos se devengarán a partir de la fecha de servicio correspondiente. El NRC se facturará por Clever Ideas a la recepción de un pedido de cliente. El MRC se facturará por Clever Ideas mensuales por adelantado o según se especifique en una cotización.

6.4. La factura se generará automáticamente en formato electrónico (pdf). Cualquier factura será exigible y pagadera dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la factura.

6.5. Si el cliente ha pedido un servicio, pero no paga la NRC, no se ejecutará la orden. Si el Cliente no proporcionará fondos suficientes en la fecha de emisión de la factura por la MRC, Clever Ideas enviará uno o más recordatorios hasta el pago total de la factura debida.

6.6. Si el Cliente realiza una disputa de buena fe de cualquier porción de cualquier factura, el Cliente deberá pagar dentro de los 10 días naturales siguientes a la fecha de pago de la factura, junto con la documentación que justifique la disputa de los cargos. Si el cliente no reclama por escrito en el plazo de 30 días calendario, el Cliente ha renunciado de manera irrevocablemente a su derecho a disputar dicha factura.

7-PLAZO Y FECHA DE SERVICIO

7.1. Este Acuerdo entrará en vigor en la fecha efectiva y continuará durante el tiempo que se prestan los servicios en virtud del Acuerdo, por lo menos por el plazo mínimo definido.

7.2. El Cliente puede terminar un servicio sin penalización hasta los 5 días antes del final del mes mediante el envío de una notificación por escrito a admin@cleverideas.com.mx. En caso de que el cliente cancela un servicio después de los 5 días antes del final del mes, el cliente pagará el mes siguiente completo.

8-SUSPENSIÓN

8.1. Clever Ideas podrán, a su entera discreción y sin perjuicio de cualquier derecho que pueda tener para resolver el Contrato, optar por interrumpir de inmediato la prestación de un servicio hasta nuevo aviso, en caso de que:

a) la cuenta comercial del Cliente tenga el saldo agotado y el Cliente no tenga un saldo mínimo necesario. Para cualquier aclaración, Clever Ideas enviará uno o varios recordatorios por e-mail cuando una factura esté vencida.

b) los montos en disputa no sean liquidados a pesar de uno o varios recordatorios enviados por Clever Ideas.

c) por derecho a cancelar el Contrato en conformidad con la cláusula 9;

d) Estar obligado a cumplir con una orden, instrucción o petición de una ARN, un tribunal, gobierno, agencia, organización de servicios de emergencia u otra autoridad administrativa o reguladora competente;

e) tiene motivos razonables para creer que el servicio está siendo utilizado de manera fraudulenta o ilegal

f) el Cliente o su suscriptor del Servicio violen las condiciones mencionadas en la descripción del servicio.

8.2. En caso de que Clever Ideas ejerza su derecho a suspender el servicio de conformidad con la cláusula

8.3, siempre que sea razonablemente posible, deberá advertir previamente al Cliente. Clever Ideas hará todos los esfuerzos razonables para reanudar el servicio tan pronto como sea posible.

8.4. Clever Ideas no serán responsables por cualquier pérdida, daño o inconveniencia sufrida por el Cliente como resultado de la suspensión hecha de conformidad con la cláusula 8.1. El Cliente en ningún caso tiene derecho a recibir ninguna compensación debe producirse dicha suspensión.

9-TERMINACIÓN

9.1. Si el cliente no paga una factura antes de la fecha de vencimiento, y la factura no ha sido disputada conforme a los establecido en este Contrato y el Cliente no proporcionará fondos suficientes, de acuerdo con la cláusula 8.1

a), Clever Ideas podrá terminar este convenio y dejar de prestar los Servicios, a los 5 días hábiles previo aviso por escrito. En tal caso Clever Ideas puede desactivar todos los servicios asignados a los clientes y puede ponerlos a disposición de otros clientes. Tras la desactivación, Clever Ideas no puede garantizar que uno o más servicios pueden ser re-asignados a los clientes si se desea reactivar. En caso de reactivación del servicio, el cliente pagará una nueva configuración y tarifa de activación.

9.2. Además de cualquier otro derecho, cualquiera de las partes puede terminar inmediatamente por escrito a cualquier Servicio y/o el Acuerdo si:

a) en relación con el Servicio, la otra parte ha incurrido en un incumplimiento material distinto de los establecidos en la cláusula 9.1 de la que no pudo remediar el plazo de 5 días hábiles después de haber recibido la notificación de dicho incumplimiento;

b) alguna de las partes tiene una orden de embargo sobre su empresa o se aprueba una resolución para la liquidación en un tribunal de jurisdicción competente o si la otra parte entra en cualquier acuerdo voluntario con sus acreedores y el cese o amenaza con dejar de ejercer su actividad.

9.3. Tras la expiración o terminación del Contrato por cualquier razón:

(i) cada una de las partes deberá devolver o destruir toda la información escrita o electrónica de la otra parte,

(ii) cubrir todas las cantidades adeudadas por la prestación de servicios a través del mes de finalización, pasarán a ser exigibles al recibir una factura.

10-INDEMNIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD

10.1. Cada parte acuerda que no será responsable ante la otra por cualquier reclamación o gastos sufridos por la otra parte, clientes o usuarios finales debido a:

(i) cualquier fallo o avería del equipo o de la transmisión de las instalaciones relacionadas con la prestación de los Servicios y administrados o gestionados por terceros;

(ii) cualquier pérdida de datos, la calidad, el contenido y la exactitud de la información recibida a través de o como resultado del uso de los Servicios;

(iii) el uso fraudulento de las contraseñas o códigos de seguridad que resulten de la pérdida, robo o divulgación a otra persona, a menos que dicho fallo, avería, pérdida o uso fraudulento es resultante de negligencia o incumplimiento.

10.2. No obstante cualquier otra disposición del Acuerdo por el contrario, en ningún caso, cualquiera de las partes será responsable ante la otra por daños indirectos o daños sufridos por ellas o de terceros con respecto a los servicios, incluyendo pérdida de ingresos, pérdida de clientes o el daño a la reputación).

10.3. Sin perjuicio de lo previsto específicamente en el caso de infracción o reclamación por infracción de derechos de propiedad intelectual en virtud de la cláusula 14 de este Acuerdo, la responsabilidad de cualquiera de las partes no excederá el importe total de los cargos facturados por Clever Ideas y pagado por el Cliente en los 3 meses previos al evento que causó la responsabilidad.

10.4. Las partes acuerdan expresamente que ninguna reclamación por pérdidas o daños de ningún tipo en relación con el Convenio requerirá más de tres (3) meses después de la fecha en que el hecho que dio lugar a dicha reclamación.

10.5. El Cliente acepta que Clever Ideas no se hace responsable de Servicios de caso o una parte de ellos ya no se proporcionan siguiendo a

(i) la quiebra o la liquidación de la compañía proveedora de los servicios a Clever Ideas o

(ii) un ataque informático en red y equipos Clever Ideas. Sin embargo, en estos casos Clever Ideas hará sus mejores esfuerzos comerciales razonables para restaurar los servicios o las partes afectadas de ellos tan pronto como sea posible.

11-GARANTÍAS

En el caso de los clientes utiliza los servicios o canales superiores al número de canales ordenados, Clever Ideas no pueden garantizar y no se hace responsable de cualquier deterioro de la calidad o interrupciones.

12-MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

12.1. Excepto en el caso de emergencias, cada parte deberá dar no menos de 5 días hábiles antes de la notificación de todo el mantenimiento programado de servicio o alteración que afecte a los Servicios. Si resulta razonablemente posible, cada parte se esforzará por llevar a cabo estas actividades de tal manera que se minimice cualquier interrupción en la prestación del Servicio.

12.2. Cualquier suspensión o degradación del servicio como consecuencia de un mantenimiento programado no se considerará como un crédito potencial.

13-FUERZA MAYOR

13.1. Ninguna de las partes será responsable de cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones, a excepción de las obligaciones de pago por los servicios prestados hasta la fecha del evento de fuerza mayor como incendio, explosión, vandalismo, sabotaje, desastres naturales, incendios, inundaciones, fallas o fluctuaciones en la energía eléctrica, debido a razones fuera del control razonable de las partes, o por cualquier otro motivo considerado como caso de "Fuerza Mayor".

13.2. El Cliente y Clever Ideas entienden y están de acuerdo que Clever Ideas no será responsable de los retrasos en la activación o la prestación de cualquier servicio ocasionado por causas de fuerza mayor.

14-DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

14.1. Cada parte reconoce que cualquier y todas las patentes, diseños registrados y no registrados, derechos de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual de ningún tipo que se utilicen en relación con el Servicio seguirán siendo propiedad exclusiva de Clever Ideas o de sus proveedores.

14.2. Clever Ideas no podrán contribuir a los daños y perjuicios o gastos legales en que se incurren en relación con cualquier infracción de cualquier tercero por derechos de propiedad intelectual relacionados con el consumo propio del Cliente o sus suscriptores.

15-INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

15.1. Clever Ideas y los clientes deberán tratar cada uno como confidencial toda la información relacionada con el servicio, ya sea antes o después de la fecha efectiva, en relación con el Acuerdo, incluyendo sin limitación, toda la información financiera, datos técnicos , la información relativa a los precios de métodos, procesos, listados, estadísticas, programas y software, la investigación, el desarrollo o la información que aparece como confidencial o de su naturaleza y el contexto de la divulgación razonablemente debe ser entendido por el receptor como "Información Confidencial".

15.2. Información confidencial se considerará propiedad de la parte reveladora y la parte receptora no deberá revelar a terceros o utilizarla, excepto en cumplimiento del Acuerdo, sin el consentimiento previo por escrito de la parte reveladora.

15.3. Esta obligación de confidencialidad no se aplicará a la información que la parte receptora pueda demostrar es:

(i) ya conocida por derecho por la parte receptora en el momento en que se obtiene libre de cualquier obligación de mantener dicha información confidencial;

(ii) o se convierte en conocimiento público a través de ningún hecho ilícito de la parte receptora;

(iii) legítimamente recibida de un tercero sin restricciones y sin violación de este Acuerdo;

16-DATOS Y PRIVACIDAD

16.1. Cualquiera de las partes tendrá, en virtud de la prestación del servicio, la posesión de los datos personales mínimos necesarios relacionados con su cliente y / o suscriptor.

16.2. El Cliente deberá informar al titular de los datos personales sobre su derecho de acceso.

16.3. El Cliente reconoce y acepta que las Clever Ideas puede usar y/o hacer trato de los datos personales:

(i) en relación con la prestación de los Servicios;

(ii) a los efectos de la administración, el aprovisionamiento, la facturación y la reconciliación, la verificación de la identidad del cliente y solvencia, mantenimiento, soporte y desarrollo de productos, la detección y prevención del fraude, ventas, análisis de los ingresos de los clientes y la información.

(iii) para comunicarse con el cliente mediante la voz, carta, fax o correo electrónico con respecto a otros productos y servicios de Clever Ideas.

16.4. Cualquier titular de los datos personales podrá, mediante notificación por escrito a Clever Ideas, retirar su consentimiento para tal uso a menos que sea necesario para

(i) la prestación, gestión, cuenta y factura por el Servicios,

(ii) llevar a cabo la detección de fraudes, o

(iii) cumplir con cualquier obligación, exigencia normativa legal o judicial u otra orden de la autoridad pública.

17-CESIÓN DE DERECHOS

Ninguna de las partes podrá ceder el Contrato o cualquiera de sus derechos y obligaciones bajo el presente, sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte, consentimiento que no se denegará sin razones válidas.

18-RELACIÓN

Con excepción de lo expresamente establecido en el Acuerdo, ninguna disposición del Acuerdo se interpretará para constituir o designar ya sea Clever Ideas o clientes como el agente, socio, empresa conjunta, o el representante de la otra parte para cualquier propósito.

19-AVISOS

Todas las notificaciones, peticiones u otras comunicaciones bajo el presente se harán por escrito enviados por correo, fax o correo electrónico y se considerarán que ha sido recibida cuando se reciba la confirmación de entrega.

20-LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este Contrato se regirá por las leyes Mexicanas para todos los asuntos que surjan en virtud del Acuerdo.

21-ACUERDO COMPLETO

21.1. Este Acuerdo, incluyendo las órdenes de servicio pertinentes y anexos al presente representa el acuerdo completo entre las partes y sustituye y anula todas las anteriores negociaciones, acuerdos o compromisos (escritos u orales).

21.2. En caso de cualquier conflicto, inconsistencia o ambigüedad entre los términos del Acuerdo, cualquier orden de servicio(s), la interpretación será resuelta por dar prioridad a dichos documentos en el siguiente orden de prioridad:

a) Clever Ideas: Términos de Venta

b) Otra prueba(s) del Acuerdo

c) la lista de precios en la página web Clever Ideas.

21.3. Clever Ideas se reserva el derecho de presentar las nuevas versiones de las presentes Condiciones Generales de Términos de Venta para la aceptación por parte del cliente cada vez que los clientes realizan una nueva solicitud.

Aviso de privacidad

A. AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES Y EX CLIENTES

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la “LFPDPPP” o la “Ley”), el Reglamento de la Ley (el “Reglamento”), y a los Lineamientos del Aviso de Privacidad (los “Lineamientos”) entre otras disposiciones aplicables y vigentes en los Estados Unidos Mexicanos (“México”), se pone a disposición del titular de datos personales en la página de internet: www.cleverideas.com.mx y/o en cualquiera de nuestras Sucursales, Centros de Atención y/o puntos de venta el siguiente:

AVISO DE PRIVACIDAD (INTEGRAL) DESTINADO PARA CLIENTES Y EXCLIENTES

En su carácter de Titular, le informamos los términos y condiciones bajo las cuales CLEVER IDEAS, S.A. DE C.V. (en los sucesivo “CLEVER IDEAS”) llevará a cabo el tratamiento de los datos personales que usted nos proporcione y se encuentren bajo nuestro control y ámbito de decisión razonable, así como la forma y los medios bajo los cuales podrá ejercer sus derechos a la privacidad, a ejercer control sobre sus datos personales y a la protección de los mismos, en apego a la Ley, el Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones aplicables para cumplir con los principios de licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

Para efectos del presente Aviso de Privacidad, el domicilio de CLEVER IDEAS se encuentra ubicado en Pegaso No. 3692 Int. 201, Col. La calma, CP. 45070, Zapopan, Jalisco.

DATOS PERSONALES QUE RECABA EL RESPONSABLE

Los datos personales que usted proporcione al responsable serán:

i) Datos Personales: nombre y apellidos del suscriptor, domicilio, dirección de correo electrónico, números telefónicos fijos y/o móviles, Clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), y datos de la misma naturaleza y exclusivamente bajo esta categoría y

ii) Datos Financieros y/o Patrimoniales: información relacionada con cuentas y/o transacciones bancarias relacionadas con la forma e historial de pagos, así como, llevar a cabo consultas o registros respecto al comportamiento e historial crediticio del Titular en el buró de crédito. De la misma forma le informamos que no tratamos datos personales de naturaleza sensible (“Datos Sensibles”) en atención a las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad. No obstante, en caso de tratar Datos Sensibles, será indicado en el Aviso de Privacidad correspondiente recabando el consentimiento cuando éste sea requerido legalmente. Como parte del proceso de alta de clientes y/o de la relación jurídica existente o pasada, CLEVER IDEAS podrá solicitarle y/o conservará copias de la documentación en donde consten o esté relacionada con sus Datos Personales, misma que será igualmente resguardada con las medidas de seguridad técnicas,

administrativas y físicas necesarias para protegerlos.

(a) Finalidades Primarias o Finalidades Necesarias: son aquellas que dan origen o que son indispensables para la consecución de una relación jurídica potencial, presente o pasada entre usted e CLEVER IDEAS, es decir para:

(i) realizar la contratación de servicios o adquisición de productos que usted requiera aún por medios electrónicos;

(ii) determinar la cobertura del servicio;

(iii) cotizar servicios y/o productos;

(iv) llevar a cabo el alta, renovación o baja del cliente en el sistema de CLEVER IDEAS, aun por medios electrónicos;

(v) requerir información para la prestación de los servicios;

(vi) integrar su expediente como cliente de CLEVER IDEAS;

(vii) llevar a cabo los cobros correspondientes por los servicios y/o productos prestados y/o comercializados a través de CLEVER IDEAS;

(viii) fines de identificación y atención a clientes, usando los datos de identificación para el reconocimiento de clientes en los sistemas de gestión de CLEVER IDEAS;

(ix) elaborar y/o modificar contratos, convenios, acuerdos comerciales y/o cualquier otro documento en el que se prevea el tratamiento de sus Datos Personales, necesario para dar, generar, cumplimentar o dar por terminada cualquier relación comercial, jurídica o de negocios con CLEVER IDEAS; y

(x) el cumplimiento de obligaciones que deriven de la relación jurídica entre CLEVER IDEAS y usted.

(b) Finalidades Secundarias o Finalidades No Necesarias: son aquellas que no atienden a la relación comercial, jurídica o de negocios, es decir para:

(i) evaluar la calidad de los productos y/o servicios prestados; y

(ii) contactarlo de manera personal, vía telefónica o a través del correo electrónico para fines mercadológicos, publicitarios o de prospección comercial, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables. En caso de no estar de acuerdo con el tratamiento de sus datos para las Finalidades Secundarias o No Necesarias, le informamos que usted contará con un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que sea puesto a su disposición el presente Aviso de Privacidad para externarles su negativa vía correo electrónico a nuestra Oficina de Datos Personales www.cleverideas.com.mx En caso de que no manifieste su negativa para el tratamiento de sus datos personales, previo a la entrega de los mismos o de su aprovechamiento, quedan a salvo los derechos del titular para ejercer sus derechos a la revocación del consentimiento u

oposición.

TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

CLEVER IDEAS podrá revelar o transferir los Datos Personales que usted nos proporcione de acuerdo con la legislación aplicable o por requerimiento de la autoridad competente, para lo cual no se requiere el consentimiento expreso otorgado por el titular de dichos datos personales, tal como lo define la Ley y su Reglamento. En adición, CLEVER IDEAS podrá llevar a cabo la transferencia de sus Datos Personales con fines comerciales a cualesquier sociedad controladora, controlada, subsidiaria y/o afiliada que opere bajo los mismos estándares, procesos y/o políticas internas bajo los que opera CLEVER IDEAS. CLEVER IDEAS no transferirá a terceros su información personal, salvo su previo consentimiento cuando éste sea requerido legalmente. Los Datos Personales que usted proporcione a CLEVER IDEAS podrán compilarse y fijarse en una base de datos propiedad exclusiva de CLEVER IDEAS, la cual tendrá un tratamiento limitado al cumplimiento de las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad y las normas vigentes. CLEVER IDEAS se obliga a respetar en todo momento, y a que sus socios comerciales, respeten el presente Aviso de Privacidad.

OFICINA DE DATOS PERSONALES DE CLEVER IDEAS

La persona o departamento responsable del tratamiento de los Datos Personales en CLEVER IDEAS es nuestra Oficina de Datos Personales con domicilio en Pegaso No. 3692 Int. 201, Col. La calma, CP. 45070, Zapopan, Jalisco. Sus horarios de atención al público son de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, a través de la dirección de correo electrónico info@cleverideas.com.mx

MEDIOS PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS ARCO

Los titulares de los Datos Personales podrán ejercer sus derechos ARCO —Acceso, Cancelación, Rectificación y Oposición— que por ley le asisten, o bien revocar el consentimiento que haya otorgado a CLEVER IDEAS para el tratamiento de sus Datos Personales, enviando la respectiva solicitud de derechos ARCO por correo electrónico a info@cleverideas.com.mx. Adicionalmente, se le informa que los horarios de recepción de solicitudes de derechos ARCO son los siguientes: de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. En caso de que una solicitud de derechos ARCO sea recibida fuera de los horarios antes mencionados, se considerará presentada al día hábil siguiente de su recepción. Una vez que CLEVER IDEAS reciba su solicitud de derechos ARCO debidamente firmada y acompañada por sus respectivos anexos:

(i) Le será enviado un correo electrónico por parte de nuestra Oficina de Datos Personales confirmando la recepción de la solicitud; o

(ii) En caso de que la solicitud no esté debidamente cumplimentada o falte algún elemento necesario para darle trámite, se le pedirá al solicitante que la subsane en un plazo de 10 (diez) días hábiles.

En este sentido, una vez que la solicitud cumpla con los requisitos, CLEVER IDEAS deberá comunicar al titular en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha en que se le notificó que fue recibida la Solicitud de Derechos ARCO, la determinación adoptada a

efecto de que, si resultara procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta. Si transcurrido el término que señala la Ley y el Reglamento CLEVER IDEAS, no diera respuesta a su solicitud, usted podrá iniciar el procedimiento de Protección de Derechos ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), cuyo domicilio se encuentra ubicado en Insurgentes Sur No. 3211 Col. Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04530, Ciudad de México.

Usted podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento mediante el uso del formato “Solicitud de Derechos ARCO”, describiendo su intención de revocar su consentimiento y estableciendo claramente los Datos Personales, la finalidad y la actividad que no autoriza llevemos a cabo, siempre y cuando estos obren en nuestras bases de datos o archivos, o bien que esté dentro de nuestro acceso razonable.

****MECANISMOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES ****

El titular podrá limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales mediante la utilización de los medios habilitados por CLEVER IDEAS para dichos efectos, mismos que consisten en:

(i) manifestar su negativa al tratamiento de sus Datos Personales para las Finalidades Secundarias o No Necesarias, y

(ii) ejercer sus derechos ARCO de conformidad con lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, la Ley y el Reglamento.

CONSIDERACIONES RELEVANTES PARA EL USO DE LA PÁGINA DE INTERNET DE CLEVER IDEAS

CLEVER IDEAS puede utilizar "cookies" o “web beacons” en su página de Internet, así como en las aplicaciones tecnológicas de CLEVER IDEAS, para:

(i) confirmar su identidad, incluyendo la confirmación para el uso de CLEVER IDEAS wifi en sitios públicos;

(ii) personalizar su acceso al Portal y

iii) revisar su uso, con el único propósito de mejorar su navegación y sus condiciones de funcionalidad. Le informamos que mediante las citadas “cookies” no se recaban datos personales de los usuarios, de conformidad con los términos establecidos en la Ley y su Reglamento. Nuestros portales podrán contener ligas a otros sitios externos, cuyo contenido y políticas de privacidad no serán responsabilidad de CLEVER IDEAS, por lo que el usuario quedará sujeto a las políticas de privacidad de aquellos otros sitios, sin responsabilidad alguna a cargo de CLEVER IDEAS.

MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad podrá ser actualizado o modificado en cualquier momento, ya sea por actualizarse alguno de los supuestos establecidos en la Ley y que atiendan a algún cambio sustancial en CLEVER IDEAS, o bien derivado de cualquier modificación que afecte características

de los Datos Personales recabados, así como las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad.

En caso de que exista algún cambio sustancial en este Aviso de Privacidad, se le comunicará mediante cualquiera de los siguientes medios: (i) página de internet de CLEVER IDEAS www.cleverideas.com.mx, y/o (ii) vía correo electrónico. No seremos responsables si usted no recibe la notificación sobre el cambio a este Aviso de Privacidad, si existiere algún problema con su cuenta de correo electrónico, de transmisión de datos por internet, o por cualquier causa no imputable a CLEVER IDEAS

CLEVER IDEAS, en su carácter de Responsable, estará obligado a poner a su disposición un nuevo Aviso de Privacidad en los siguientes casos:

(a) Cambie su identidad;

(b) Requiera recabar Datos Personales Sensibles, Patrimoniales o Financieros adicionales a aquellos informados en el presente Aviso de Privacidad y los mismos no se obtengan de manera personal o directa del titular y se requiera del consentimiento del mismo;

(c) Cambien las finalidades que dieron origen o son necesarias para la relación jurídica entre CLEVER IDEAS y el titular, o bien, se incorporen finalidades adicionales que requieran del consentimiento del mismo, o

(d) Se modifiquen las condiciones de transferencias o se vayan a realizar transferencias no previstas inicialmente, para lo cual el consentimiento del titular sea necesario. Al contratar los servicios a través de cualquiera de los medios disponibles ya sean físicos, digitales o cualquier otra tecnología, el titular reconoce que:

i) se ha puesto a su disposición y se le ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad;

ii) comprende los términos y que está de acuerdo con los mismos y

iii) otorga su consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, conforme al presente Aviso de Privacidad. Por su seguridad e información, le sugerimos ampliamente que revise periódicamente el contenido de la página de internet de CLEVER IDEAS, o bien que nos envíe cualquier solicitud de información o aclaraciones a nuestra cuenta de correo electrónico: info@cleverideas.com.mx. Este Aviso de Privacidad cumple con los requisitos que marca la Ley, el Reglamento, los Lineamientos y demás disposiciones legales aplicables.