TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y USO

El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso del Software (en adelante "Términos"), que regulan el acceso, instalación y uso de la plataforma digital desarrollada por Befective Solutions, S.A. de C.V., sociedad constituida conforme a las leyes mexicanas, con domicilio en Calle Tamaulipas, Número Exterior 141, Número Interior 3B, Piso 3, Colonia Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06140.

El acceso y uso del Sitio Web, implica la aceptación expresa de estos Términos por parte de los clientes y usuarios finales. Si usted no está de acuerdo con los presentes Términos, usted debe de suspender el uso del Servicio y dejar de acceder al Sitio Web; si no suspende dicho uso, se entenderá conforme y usted estará obligado conforme a estos Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso.

DEFINICIONES

Para los fines de los presentes Términos y su correcta interpretación, se conviene en que los términos que se escriban con mayúsculas en la letra inicial tendrán el significado que se le atribuye en las definiciones siguientes, y las establecidas anteriormente en el párrafo primero en el entendido de que dichas definiciones aplicarán para el género masculino o femenino, e independientemente de que los mismos se usen en singular o plural:

1. Aviso de Privacidad: Documento emitido por Befective mediante el cual se informa al cliente y usuarios sobre el tratamiento, finalidades, transferencias y medidas de protección aplicables a sus datos personales, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable.
2. Cliente: persona física o moral que contrata con Befective el uso de la Plataforma.
3. Contrato: Acuerdo celebrado entre Befective y el Cliente.
4. Cuenta de Usuario: credencial única que permite el acceso al software y cuya administración corresponde al Cliente.
5. Datos Personales: cualquier información concerniente a una persona física o moral, identificada o identificable, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables.
6. Befective no garantiza que el Software cumpla con regulaciones específicas aplicables al giro particular del Cliente, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente verificar que el uso del Software se adecue a sus obligaciones legales y regulatorias.
7. Error o Incidencia: Se refiere a la falla atribuible directamente al Software que impida el acceso total a la plataforma o afecte de manera sustancial su funcionamiento esencial, siempre que no derive de infraestructura del Cliente, uso indebido, integraciones no autorizadas, manipulación del sistema o factores externos ajenos al control de Befective.
8. Firma Electrónica: Cualquier medio de identificación digital utilizado por el Cliente para aceptar la Propuesta Comercial, los presentes Términos y/o acceder y operar el software, incluyendo

Todos los derechos reservados ©

firma electrónica, firma digital, firma avanzada, mecanismos de autenticación, códigos de verificación, clic de aceptación o cualquier otro medio permitido por el Código de Comercio y demás leyes aplicables. Dichos medios permitirán identificar al firmante y vincularlo con su manifestación de voluntad produciendo los mismos efectos jurídicos que firma autógrafa.

9. Licencia: Permiso limitado, no exclusivo, revocable y no transferible otorgado al Cliente para utilizar el software conforme a lo establecido en los presentes Términos y la Propuesta Comercial.
10. Plataforma: conjunto de herramientas digitales desarrolladas por Befective para la gestión y optimización empresarial, incluyendo su dashboard, interfaces, APIs, actualizaciones y servicios vinculados.
11. Propuesta Comercial y/o Cotización: Documento emitido por Befective que contiene los detalles técnicos, económicos y operativos de los servicios y/o licencias, misma que incluye precios, plazos, alcances, condiciones de pago y demás términos aplicables, cuya aceptación expresa por parte del Cliente podrá dar origen a la formalización de los presentes Términos y/o en su caso del Contrato correspondiente.
12. Proveedor: Se refiere a Befective Solutions, S.A. de C.V., empresa que es propietaria del software y responsable de su operación, mantenimiento y soporte.
13. Servicio: Conjunto de actividades, funcionalidades y recursos tecnológicos que Befective pone a disposición del Cliente a través del software y de la Plataforma, incluyendo el acceso a los módulos contratados, su uso conforme a la Propuesta Comercial, provisión de soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones, gestión de Usuarios, disponibilidad operativa, autenticación digital y cualquier otro elemento necesario para la correcta prestación del servicio SaaS contratado.
14. Sitio Web: Medio digital administrado por Befective mediante el cual el Cliente y los Usuarios acceden al software, a la Plataforma, a su cuenta de Usuario, a la Propuesta Comercial, al Aviso de Privacidad, a los presentes Términos, así como a cualquier información, herramienta, contenido o funcionalidad relacionada con la prestación del servicio, incluyendo sus versiones móviles, web o cualquier interfaz tecnológica habilitada por Befective.
15. Software: Conjunto de elementos tecnológicos desarrollados, licenciados u operados por Befective, incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa: código fuente y objeto, interfaces, APIs, paneles administrativos, módulos, configuraciones, algoritmos, scripts, bases de datos, reportes, integraciones, dashboards y cualquier funcionalidad asociada, mediante los cuales se presta el Servicio al Cliente. El software incluye todas sus actualizaciones, mejoras, parches y versiones que Befective implemente durante la vigencia de la relación comercial.
16. Soporte: Servicio proporcionado por Befective mediante el cual se ofrece al Cliente y a los Usuarios asistencia técnica relacionada con el funcionamiento, operación y uso del Software. El Soporte comprende la atención, diagnóstico y orientación para la solución de fallas, errores, incidencias operativas y dudas sobre funcionalidades estándar de la Plataforma, a través de los canales autorizados y dentro de los horarios establecidos por Befective. El Soporte no

Todos los derechos reservados ©

incluye desarrollos a la medida, configuraciones, integraciones, restauración de información ocasionada por causas ajenas a Befective, capacitación adicional ni Servicios distintos a los expresamente señalados en estos Términos, salvo que se contraten como Servicios adicionales.

17. Usuario: persona física autorizada por el Cliente para acceder, instalar o utilizar el Software.

ACUERDO DE TÉRMINOS

Los presentes Términos constituyen un acuerdo de voluntades, por lo que, al acceder a la Plataforma, el Cliente y el Usuario aceptan estos Términos aplicables al Contrato y la Propuesta Comercial, así como a todo su contenido.

El acceso y uso de este Sitio Web, implica la aceptación tácita respecto de estos Términos, independientemente de que exista algún medio de aceptación (incluyendo cualquier click).

Si estos Términos no le resultan aceptables debe suspender su uso, dejar de acceder al presente Sitio Web, si no suspende dicho uso, el Cliente o Usuario estará obligado conforme a estos Términos.

En ningún caso el Cliente podrá considerarse parte contratante del Servicio proporcionado por Befective sin haber realizado previamente el procedimiento de contratación, registro y/o activación correspondiente.

El Cliente entiende y acepta que dicho procedimiento tiene el mismo efecto jurídico que la firma física de un Contrato o acuerdo de voluntades, constituyendo su manifestación de consentimiento libre de todo vicio, mediante la cual acepta plenamente los presentes Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso.

Los presentes Términos serán aplicables de manera general y coexistirán con lo establecido en la Propuesta Comercial y/o el Contrato que, en su caso, sea firmado entre el Cliente y Befective, en caso de discrepancia, los presentes Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso prevalecerán, por encima del Contrato.

OBJETO DE LOS TÉRMINOS

Befective otorga al Cliente una licencia no exclusiva, revocable y no transferible para utilizar conforme a los Términos. Dicha licencia se limita a los fines comerciales propios del Cliente y no implica una cesión de derechos de propiedad intelectual.

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Obligaciones del Cliente y Usuario

1. Deberá de celebrar y aceptar la Propuesta Comercial que, junto con los presentes Términos y el correspondiente Aviso de Privacidad, regulan el acceso, implementación y uso del Software conforme a lo establecido en dichos documentos emitidos por Befective, y en su caso el correspondiente Contrato.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

2. La celebración del Contrato y el cumplimiento de sus obligaciones conforme al mismo no:
    a. Resultará en un incumplimiento de los presentes Términos o constituirá un evento de incumplimiento o terminación anticipada conforme a cualquier otro Contrato o instrumento legal vigente del Cliente.
    b. Implicará la creación o imposición de gravamen alguno sobre sus activos o propiedad intelectual.
    c. Contraviene los Estatutos Sociales del Cliente o los acuerdos entre sus socios o accionistas.
    d. Infringe disposición alguna de ley, reglamento o resolución administrativa aplicable
3. Realizar los pagos acordados en la Propuesta Comercial en tiempo y forma.
4. Asegura que es solvente, que no se encuentra sujeto a concurso mercantil o procedimiento de insolvencia, y que los recursos con los cuales opera su negocio provienen de fuentes lícitas.
5. Reconoce que el Contrato, junto con la Propuesta Comercial, los presentes Términos y el Aviso de Privacidad, constituyen el marco jurídico integral que regula su relación con Befective y su aceptación implica pleno consentimiento de todas las condiciones establecidas en dichos documentos.
6. Proporcionar información veraz, completa y actualizada.
7. Mantener la confidencialidad de las credenciales de acceso.
8. No intentar vulnerar, alterar, copiar, descompilar o realizar reverse engineering del Software.

Derechos del Cliente y Usuario

1. Acceso al Software.
2. Recibir capacitación y acceso al Software conforme a lo establecido en la Propuesta Comercial o el Contrato que en su caso se haya firmado.
3. Solicitar soporte técnico conforme a los presentes Términos.

Obligaciones de Befective

Befective proporciona el Software como una herramienta tecnológica de apoyo para la gestión y optimización de los procesos del Cliente, sin que ello implique la sustitución de su criterio operativo, legal, financiero o de negocio.

En ese sentido, Befective se obliga a:

1. Brindar acceso al Software durante la vigencia contratada.
2. Prestar los Servicios con la debida diligencia, conforme a los estándares técnicos y de calidad aplicables en la industria tecnológica, asegurando el correcto funcionamiento del Software durante la vigencia contratada.
3. Implementar y mantener las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas necesarias para proteger la información, los Datos Personales y corporativos del Cliente y Usuario, en cumplimiento con la legislación aplicable en materia de protección de datos y seguridad de la información.
4. Brindar Soporte técnico y mantenimiento conforme a los alcances, tiempos y condiciones establecidos en el Contrato, Propuesta Comercial y los presentes Términos.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

5. Comunicar oportunamente al Cliente cualquier modificación sustancial a los Servicios, actualizaciones relevantes, cambios de versión o afectaciones que pudieran impactar el uso del Software.
6. Respetar la confidencialidad de toda la información a la que tenga acceso en virtud del Contrato y/o los presentes Términos, sin divulgar a terceros salvo en los casos permitidos por la ley o mandato de autoridad competente.

Derechos de Befective

1. Recibir oportunamente los pagos establecidos en la Propuesta Comercial y/o en el Contrato.
2. Realizar actualizaciones, mejoras o cambios técnicos al Software cuando sean necesarios para optimizar la funcionalidad o seguridad del Software.
3. Suspender temporalmente el acceso al Software en caso de mantenimiento programado, incumplimiento del Cliente en cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato o los presentes Términos o situaciones de fuerza mayor.
4. Befective no estará obligado a garantizar la compatibilidad del Software con infraestructura o sistemas de terceros no aprobados o no soportados, ni a responder por fallas derivadas del mal uso, manipulación o alteración del Software por parte del Cliente o el Usuario.

CONTRAPRESTACIÓN

El Cliente se obliga a cubrir el precio pactado y aceptado correspondiente al uso del Software y a los Servicios contratados conforme a lo establecido en la Propuesta Comercial, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA). El pago deberá de realizarse dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha en el que el Cliente reciba en su correo electrónico el comprobante fiscal correspondiente, emitido con los requisitos por la legislación aplicable.

Los pagos deberán de realizarse a la cuenta bancaria a nombre de Befective con CLABE interbancaria número _ de la institución bancaria _ , dentro de los plazos señalados en dicha Propuesta Comercial y/o en estos Términos.

El pago se considerará realizado únicamente cuando el monto haya sido recibido y conciliado por Befective.

En caso de incumplimiento en el pago por parte del Cliente, Befective quedará facultado para:

1. Suspender temporalmente o por completo el acceso al Software.
2. Aplicar intereses moratorios equivalentes al 5% mensual sobre los pagos vencidos.
3. Rescindir el Servicio conforme a estos Términos.

REEMBOLSOS

Todos los pagos realizados por el Cliente en virtud del uso del Software, suscripciones, Servicios de implementación, Soporte, mantenimiento, configuraciones, integraciones o cualquier servicio adicional son definitivos y no reembolsables, salvo si Befective expresa lo contrario por escrito.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

El Cliente reconoce que el pago habilita el acceso al Software y la ejecución de los Servicios conforme a la Propuesta Comercial aceptada, por lo que no procederán reembolsos totales o parciales en caso de cancelación, terminación anticipada o falta de uso del Servicio.

ACCESO AL SOFTWARE

Para la administración y uso de los Servicios contratados, el Cliente deberá designar a un administrador para acceder al sistema, entendiéndose como cualquier plataforma digital, Software, portal web o aplicación tecnológica puesta a disposición del Usuario por Befective, mediante credenciales de Usuarios y contraseñas que Befective asigne inicialmente, una vez designadas las contraseñas, el administrador deberá de modificar la contraseña en cuanto la reciba, siendo este responsable de todo uso posterior a dicha modificación.

Asimismo, Befective enviará al Cliente y/o Usuario las credenciales por correo y este último se obliga a utilizarlas exclusivamente para acceder al Sistema, a mantenerlas actualizadas y a no compartirlas con terceros no autorizados, siendo responsable de cualquier operación que se realice mediante dichas credenciales.

Cualquier operación realizada mediante dichas credenciales se presumirá válida, emitida y aprobada por el Cliente y/o Usuario, quien asumirá plena responsabilidad por los daños y perjuicios que deriven de su uso indebido.

El acceso al Sistema podrá otorgarse únicamente a las personas que el Cliente comunique a Befective de tiempo en tiempo, indicando: **I**. nombre completo, **II**. correo electrónico y **III**. nivel de permisos que le corresponden, siendo el Cliente el único responsable de determinar qué Usuarios pueden ingresar al Sistema y qué acciones estarán autorizados a ejecutar.

El Cliente podrá solicitar las altas, bajas o modificaciones de Usuarios mediante correo electrónico o por los mismos mecanismos del Sistema.

El Cliente y los Usuarios serán responsables del cuidado y uso de sus credenciales, así como de la actividad realizada dentro del sistema, en este sentido, Befective no será responsable por los accesos no autorizados o por el uso indebido cuando estos deriven del manejo negligente, pérdida, divulgación o el resguardo inadecuado de dichas credenciales.

Para el caso de robo, extravió o sospecha de vulneración, el Cliente deberá notificarlo de manera inmediata a Befective, y este último, a partir de dicha notificación podrá bloquear el acceso y generar nuevas credenciales.

El acceso al Sistema podrá requerir autenticación adicional o el uso de factores de verificación, por lo que el Cliente se obliga a proporcionar información veraz y actualizada para habilitar el acceso al Sistema.

Befective podrá suspender, limitar o restringir el acceso al Sistema cuando:

1. La información proporcionada sea incorrecta o incompleta.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

2. Las credenciales no se encuentren activas o hayan sido bloqueadas.
3. Los medios digitales empleados por el Cliente sean incompatibles o presenten fallas.
4. Exista inestabilidad o ausencia de conexión a internet.
5. Existan condiciones que impidan la prestación segura del Sistema.
6. El uso indebido o se compartan las credenciales a terceros no autorizados.
7. El incumplimiento de estos Términos por parte del Cliente y/o Usuarios.
8. Suspensión o terminación de los Servicios.

ALCANCES DE LA LICENCIA

Befective otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, revocable y no transferible para utilizar el Software conforme a estos Términos y a la Propuesta Comercial previamente aceptada por el Cliente.

En cuanto a los usos permitidos de la licencia, el Cliente podrá:

a. Acceder y utilizar el Software a través de los Usuarios autorizados.
b. Operar las funcionalidades incluidas en la Propuesta Comercial.
c. Configurar parámetros internos del Software, siempre que dichas configuraciones no impliquen alteraciones al código o a los componentes protegidos por Propiedad Intelectual.
d. Descargar información o reportes generados legítimamente durante el uso del Software.
e. Solicitar Soporte técnico conforme a los alcances definidos en los presente Términos.

El Cliente reconoce y acepta que, independientemente de los usos permitidos, la licencia está sujeta a los siguientes limites:

a. No autoriza el uso del Software para fines distintos a la actividad interna del Cliente.
b. No permite el acceso por personas que no sean Usuarios autorizados.
c. No habilita, ni permite la explotación comercial del Software, ni su utilización para prestar servicios a terceros por parte del Cliente, salvo autorización expresa y por escrito de Befective.
d. No incluye desarrollos a la medida, integraciones personalizaciones o servicios adicionales no contemplados en la Propuesta Comercial.
e. No implica la transmisión o cesión de derecho alguno de propiedad intelectual.

El Cliente se obliga a no alterar, interferir, desactivar o intentar eludir los mecanismos técnicos de validación, autenticación o control de uso implementados por Befective. Cualquier intento de manipulación facultará a Befective a rescindir de inmediato el Servicio y exigir los daños y perjuicios correspondientes.

Befective hace del conocimiento del Cliente que, Befective podrá implementar actualizaciones, mejoras o nuevas versiones del Software para mantener su funcionamiento, seguridad y disponibilidad, sin que ello altere el alcance de la licencia otorgada.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

Befective proporcionará soporte técnico al Cliente para atender incidencias, fallas operativas, errores de funcionamiento y consultas relacionadas con el uso estándar del Software.

El procedimiento para llevar a cabo el soporte de la Plataforma/Software se realizará conforme a los siguientes supuestos y atendiendo al proceso que se detalla a continuación:

1. El Cliente deberá de reportar el error a través del correo electrónico soporte@befective.com o el canal previamente designado por el Cliente, proporcionando la siguiente información:
    a. Descripción clara y detallada del problema a solucionar.
    b. Evidencia del error (capturas de pantalla, mensaje de error, etc.)
    c. Fecha y hora aproximada de ocurrencia.
    d. Usuario afectado.
    e. Cualquier paso previo que reproduzca el error y/o la falla.
2. Befective levantara el registro del ticket correspondiente.
3. Se clasificará la prioridad del error.
4. Se realizará un diagnóstico preliminar.
5. La probable resolución del error o el escalamiento técnico interno para la solución de la falla.
6. Comunicación de cierre al Cliente con la solución aplicada.

El procedimiento para llevar a cabo el mantenimiento de la Plataforma/Software, tiene por objeto garantizar su correcto funcionamiento, estabilidad y seguridad operativa.

Dicho mantenimiento podrá incluir actualizaciones preventivas, correctivas y evolutivas, según sea necesario, y se realizarán conforme a los siguientes lineamientos:

1. Corrección de errores.
2. Ajustes derivados de mejoras internas.
3. Optimización del rendimiento.
4. Cambios necesarios en infraestructura, servidores o bases de datos.

Cualquier intervención que implique la suspensión temporal del Servicio, será debidamente notificada oportunamente al Cliente y/o Usuarios por medio del correo electrónico o de los canales de comunicación que estos hayan proporcionado previamente a Befective, procurando en todo momento minimizar el impacto en la operación de la Plataforma.

Una vez concluido el soporte o el mantenimiento, Befective levantará un reporte que será enviado al Cliente o Usuario, con el fin de confirmar la atención de la falla o la realización del mantenimiento correspondiente.

Las actualizaciones o upgrades podrán instalarse automáticamente, sin requerir autorización previa del Cliente o Usuario. No obstante, Befective notificará que la actualización ha sido realizada e instalada correctamente, a fin de garantizar la continuidad y seguridad del Software.

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

El servicio de soporte y/o mantenimiento se brindará de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00h.

En el caso de los días festivos o feriados que estén previstos en la Ley Federal del Trabajo, el Servicio podrá ser proporcionado previa solicitud especial y estará sujeto a la disponibilidad del personal de Befective y generará un costo adicional.

Befective podrá clasificar las incidencias conforme a la siguiente escala:

1. Alta prioridad: son las fallas que impidan el acceso total al Software o afecten de manera crítica su funcionamiento. Tiempo de respuesta: puede ser dentro de las primeras 4 horas hábiles.
2. Media prioridad: son las fallas que afectan funcionalidades relativas, pero no impidan el uso general del Software. Tiempo de respuesta: dentro de las siguientes 8 horas hábiles.
3. Baja prioridad: Dudas, solicitudes de orientación o de incidencias menores que no afectan la operación del Software. Tiempo de respuesta: dentro de las siguientes 24 horas hábiles.

Los tiempos de respuesta son orientativos y no constituyen una garantía de tiempo de resolución, sino de atención inicial.

El Cliente, sabe y acepta que el soporte no incluye desarrollos a la medida, parametrizaciones avanzadas, integraciones externas, carga o depuración de información, restauraciones de datos derivadas de acciones del Cliente, ni cualquier servicio distinto a lo expresamente contemplado en la Propuesta Comercial o Contrato.

El Soporte y mantenimiento no aplicara cuando:

1. Las fallas se deriven del uso indebido del Software por parte del Cliente.
2. El Cliente utilice integraciones, implementaciones o herramientas no autorizadas.
3. Las incidencias provengan de infraestructura, hardware, red local o servicios de terceros ajenos a Befective.
4. Se presenten condiciones externas que afecten la conectividad del Cliente.
5. El Cliente haya incumplido con sus obligaciones de pago o seguridad.

El soporte técnico y mantenimiento aplicará exclusivamente respecto de las versiones vigentes del Software implementadas y soportadas por Befective. El Cliente reconoce que el uso de versiones desactualizadas o modificadas sin autorización podrá quedar fuera del alcance del soporte.

NIVELES DE SERVICIO

Befective actuará y prestará el Servicio conforme a los siguientes niveles de servicio (en adelante los SLA), los cuales el Cliente reconoce y acepta como parte integrante de estos Términos, sin perjuicio

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

de lo establecido en la sección de “SOPORTE Y MANTENIMIENTO”, respecto del procedimiento de atención de incidencias:

1. Disponibilidad Operativa: Befective procurará mantener la Plataforma con un nivel mínimo del 99.5% de disponibilidad, excluyendo mantenimiento programado, fallas atribuibles a terceros, infraestructura del Cliente, uso indebido del Software o cualquier causa ajena al control directo y atribuible a Befective.
2. Actualizaciones y Continuidad del uso del Software: Befective implementará las actualizaciones, parches y acciones necesarias para asegurar la estabilidad y seguridad del Software, misma que podrá realizar sin autorización del Cliente.
3. Atención a Incidencias: Befective atendrá las incidencias conforme a la clasificación y tiempos de respuesta previstos en la sección de SOPORTE Y MANTENIMIENTO.
4. Exclusiones: Befective no aplicará estos SLA, cuando la afectación derive de integraciones no autorizadas, fallas en la red o infraestructura del incidente, incumplimiento de obligaciones, uso indebido del Software o cualquier evento de fuerza mayor.

TERCEROS

El Cliente reconoce y acepta que, para la adecuada prestación del Software y de los Servicios contratados por el Cliente, Befective podrá apoyarse en terceros proveedores externos o subcontratistas especializados en infraestructura tecnológica, alojamiento en la nube, seguridad informática, soporte técnico, mantenimiento, procesamiento de datos o cualquier otra actividad necesaria para la operación del Software. Dichos terceros podrán incluir empresas proveedoras de plataformas, Software, y cuyas soluciones sean utilizadas por Befective para garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad del Servicio.

El Cliente entiende y acepta que dichos terceros actúan exclusivamente como prestadores auxiliares contratados por Befective, quien actúa como único responsable frente al Cliente por la correcta ejecución de las obligaciones derivadas de estos Términos. El uso de terceros no generará relación laboral, civil, comercial o de cualquier naturaleza entre el Cliente y los terceros involucrados, ni otorgará al Cliente acción directa en su contra.

Asimismo, el Cliente acepta que los Servicios, funcionalidades o recursos técnicos proporcionados por terceros podrán encontrarse sujetos a los términos, políticas, limitaciones y condiciones establecidas por dichos terceros proveedores, incluidas sus políticas de disponibilidad, seguridad, mantenimiento y uso aceptable. La utilización del Software por parte del Cliente implica su conformidad con tales términos en lo que resulte aplicable, sin perjuicio de que Befective siga siendo responsable de la prestación del servicio contratado.

En caso de que un tercero proveedor experimente fallas, actualizaciones, interrupciones, contingencias o modificaciones en sus propios servicios, Befective realizará esfuerzos razonables para mitigar cualquier impacto, sin que ello genere responsabilidad adicional distinta a la prevista en estos

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso, dado que dichos terceros operan conforme a sus propias políticas y límites operativos.

RELACIÓN LABORAL

La relación jurídica derivada de los presentes Términos es de naturaleza estrictamente mercantil y de prestación de servicios independientes, por lo que no existe ni existirá relación laboral, subordinación, sociedad, asociación, mandato, representación ni vínculo obrero-patronal alguno entre el Cliente y Befective, ni entre el Cliente y el personal, empleados, consultores o colaboradores de Befective.

Befective actuará con plena autonomía técnica, administrativa y operativa en la prestación del Servicio, asumiendo exclusivamente la dirección, control y subordinación de su personal, así como los riesgos empresariales inherentes a su actividad.

El personal que intervenga en la prestación del Servicio dependerá única y exclusivamente de Befective, quien será la única responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social que deriven de dicha relación, sin que pueda configurarse en ningún caso figura de patrón sustituto, intermediación laboral o responsabilidad solidaria a cargo del Cliente.

En caso de que la prestación del Servicio implique actividades especializadas en términos de la legislación laboral mexicana, Befective declara que cuenta con registro vigente ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE), y que cumple con las obligaciones previstas en la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social y demás disposiciones aplicables.

El Cliente reconoce que la relación comercial aquí regulada no genera obligación de exclusividad laboral o comercial a cargo de Befective, quien podrá prestar servicios a terceros, incluso competidores del Cliente, siempre que ello no implique incumplimiento de obligaciones de confidencialidad.

Asimismo, el Cliente se obliga a mantener en paz y a salvo a Befective frente a cualquier reclamación, procedimiento o contingencia de carácter laboral o de seguridad social que derive de actos, instrucciones o conductas atribuibles al Cliente que pudieran generar riesgos o afectaciones respecto del personal de Befective.

PROPIEDAD INTELECTUAL

El Cliente y Usuario reconocen que Befective Solutions, S.A. de C.V., es el titular exclusivo de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con la Plataforma, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: marcas, nombres comerciales, avisos comerciales, patentes, diseños, modelos de utilidad, software, código fuente, interfaces, diagramas, algoritmos, bases de datos, documentación técnica, secretos industriales, metodologías, know-how y cualquier otra creación intelectual o innovación tecnológica, así como todas las mejoras, actualizaciones o adaptaciones que deriven de los mismos (en adelante, los “activos Intangibles”).

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

Por lo que el Cliente reconoce que Befective tiene la titularidad absoluta sobre los Activos Intangibles y se obliga a abstenerse de ceder, sublicenciar, transferir, concesionar, copiar, descompilar, realizar reverse engineering, modificar o distribuir el Software o cualquier componente de la Plataforma, a no utilizar los Activos Intangibles, signos distintivos o elementos similares o en grado de confusión con los de Befective, en este acto se obliga y compromete a solo utilizar los Activos Intangibles única y exclusivamente para el cumplimiento de las funciones autorizadas en el Contrato, la Propuesta Comercial y los presentes Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso.

El Cliente reconoce que el acceso al Software no implica, en ningún caso, la cesión o transmisión de derechos alguno de propiedad intelectual o industrial, ni licencia distinta a la estrictamente necesaria para el uso de la Plataforma en los términos autorizados por Befective.

Asimismo, cualquier desarrollo, funcionalidad, mejora, personalización o adaptación que sea creada durante la prestación de los servicios, ya sea por solicitud del Cliente o como resultado del uso del Software, será propiedad exclusiva de Befective, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

El Cliente se obliga, incluso con posterioridad a la terminación del Contrato o del uso de la Plataforma a no invadir, registrar o divulgar información que pudiera vulnerar los derechos de propiedad intelectual o industrial de Befective, así como a respetar y mantener a salvo a Befective frente a cualquier reclamación de terceros derivada del uso indebido de los Activos Intangibles.

Finalmente, el Cliente y el Usuario autoriza expresamente a Befective para utilizar su nombre comercial, marca o logotipo con fines de referencia comercial, estudios de caso o portafolio corporativo, salvo que el Cliente y Usuario notifiquen por escrito su oposición a dicho uso.

FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento total o parcial de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento sea consecuencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito, entendiéndose como cualquier acontecimiento imprevisible, inevitable o fuera del control razonable de la parte afectada, incluyendo de manera enunciativa, más no limitativa: **I.** fallas generalizadas de servicios de internet, **II**. Interrupciones de servicios de terceros proveedores de infraestructura, **III**. ataques cibernéticos de alto impacto, **IV**. desastres naturales, **V**. sismos, **VI**. Incendios, **VII**. Inundaciones, **VIII**. pandemias, **IX**. actos u omisiones de autoridades gubernamentales, **X**. conflictos laborales, **XI.** fallas masivas de energía, **XII**. sabotajes, **XIII**. bloqueos o cualquier evento que imposibilite la prestación normal del Servicio.

La parte afectada deberá notificar con por lo menos 5 (cinco) días la existencia del evento de fuerza mayor, así como las medidas que se están adoptando para mitigar sus efectos y el tiempo que estarán tomado para restablecer la afectación. Durante dicho periodo, las obligaciones afectadas se suspenderán por el tiempo que dure el evento.

Una vez superado el evento, las partes reanudarán el cumplimiento de sus obligaciones en los términos originalmente pactados. Si el evento de fuerza mayor persiste por un periodo superior a 30

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

(treinta) días naturales continuos, cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación comercial sin responsabilidad alguna, mediante notificación por escrito.

La terminación no liberará al Cliente de cumplir con las obligaciones de pago o cualquier otra obligación exigible y pendiente con anterioridad al inicio del evento de fuerza mayor.

CONFIDENCIALIDAD

Se entenderá por Información Confidencial toda información técnica, comercial, financiera, operativa, estratégica o de cualquier naturaleza divulgada por una de las partes con motivo de la relación contractual, ya sea de forma oral, escrita, digital o por cualquier otro medio.

La parte receptora se obliga a proteger la Información Confidencial con el mismo grado de diligencia que utiliza para proteger su propia información confidencial, y en ningún caso con un estándar inferior al razonable en la industria tecnológica.

La Información Confidencial solo podrá utilizarse para el cumplimiento de estos Términos.
Estas obligaciones subsistirán durante la vigencia de la relación contractual y por un periodo de 5 (cinco) años posteriores a su terminación.

PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES

Se hace de su conocimiento que el tratamiento de sus Datos Personales recabados por Befective se realizará de conformidad con el Aviso de Privacidad, mismo que se encuentra disponible en el Sitio Web Oficial de Befective.

El Cliente y el Usuario podrán consultarlo en la siguiente dirección electrónica hello@befective.com, reconociendo que, al aceptar los presentes Términos, declaran expresamente haber leído, comprendido y aceptado el contenido del Aviso de Privacidad.

Befective podrá utilizar terceros proveedores o subprocesadores para la prestación del Servicio, incluyendo servicios de infraestructura en la nube, almacenamiento, procesamiento de datos o soporte técnico. Dichos subprocesadores actuarán bajo instrucciones de Befective y estarán sujetos a obligaciones contractuales de confidencialidad, seguridad y protección de datos conforme a la legislación mexicana aplicable.

Befective continuará siendo responsable frente al Cliente por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del tratamiento de Datos Personales.

RESPONSABILIDAD

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

Befective no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo pérdida de ingresos, utilidades, datos, oportunidades comerciales o interrupción de actividades, derivados del uso o imposibilidad de uso del Software.

La responsabilidad total y acumulada de Befective derivada de estos Términos, del Contrato o de la Propuesta Comercial, por cualquier concepto, no excederá en ningún caso el monto efectivamente pagado por el Cliente durante los 12 (doce) meses anteriores al evento que origine la reclamación.

Las múltiples reclamaciones no ampliarán a este límite.

Befective no garantiza que el Software cumpla con regulaciones específicas aplicables al giro particular del Cliente, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente verificar que el uso del Software se adecue a sus obligaciones legales y regulatorias.

MODIFICACIONES

Befective podrá modificar en cualquier momento estos Términos y dichas modificaciones entraran en vigor al día siguiente de su publicación en el Sitio Web oficial.

El uso continuo del Software y/o Plataforma por parte del Cliente y/o Usuarios implicará la aceptación plena de dichas modificaciones.

Befective podrá notificar los cambios a través del correo electrónico o de los canales de comunicación que el Cliente y/o Usuarios hayan proporcionado previamente, sin perjuicio de que la publicación en el Sitio Web sea suficiente para su validez y aplicación.

Si el Cliente y/o Usuario continúan utilizando el Software después de cualquier actualización o cambio de estos Términos, se entiende expresamente que aceptan dichos cambios.

JERARQUIA DE ACUERDOS

Para efectos de interpretación, cumplimiento y resolución de cualquier conflicto o inconsistencia entre los documentos que regulan la relación entre el Cliente y Befective, las partes acuerdan que prevalecerán en el siguiente orden de jerarquía:

El Contrato celebrado entre el Cliente y Befective, en su caso.

1. La Propuesta Comercial y/o Cotización aceptada por el Cliente.
2. Los presentes Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso.

En caso de contradicción entre dichos documentos, prevalecerá lo dispuesto en el documento de mayor jerarquía conforme al orden señalado anteriormente.

Los presentes Términos tendrán carácter supletorio respecto de cualquier aspecto no previsto expresamente en el Contrato o en la Propuesta Comercial.

VIGENCIA Y TERMINACIÓN ANTICIPADA

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©

El acceso y uso de la Plataforma y del Software tendrá la vigencia establecida en la Propuesta Comercial y/o el Contrato correspondiente.

Salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito su intención de no renovar con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento, el Servicio se renovará automáticamente por periodos sucesivos iguales al originalmente contratado.

En caso de renovación, Befective podrá actualizar los precios conforme a su lista vigente al momento de la renovación, previa notificación al Cliente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación.

Befective podrá suspender, restringir o cancelar el acceso del Cliente y/o del Usuario a la Plataforma en caso de incumplimiento de los presentes Términos, de las obligaciones derivadas de la Propuesta Comercial y/o del Contrato respectivo o de disposiciones legales aplicables.

La terminación anticipada se dará por cualquiera de las partes, mediante previa notificación y por escrito con por lo menos 60 (sesenta días) naturales siempre y cuando no exista incumplimiento previo por parte del Cliente y/o Usuario.

En caso de que la terminación anticipada sea solicitada por el Cliente o Usuario sin causa justificada, este deberá cubrir a Befective una penalidad equivalente al 5% (cinco por ciento) del valor de la Propuesta Comercial y/o del Contrato celebrado entre el Cliente, Befective y los proveedores que, en su caso, hayan sido necesarios para el cumplimiento de los servicios, según corresponda, sin perjuicio de los daños y perjuicios adicionales que Befective pueda acreditar.

Befective podrá rescindir de pleno derecho la Propuesta Comercial y/o el Contrato y/o el acceso al Servicio, sin necesidad de resolución judicial, cuando el Cliente o Usuario:

- **a.** Incurran en incumplimiento de las obligaciones previstas en estos Términos, en la Propuesta Comercial y/o el Contrato o la legislación aplicable.
- **b.** No cubra los pagos correspondientes en los plazos establecidos.
- **c.** Hagan uso indebido de la Plataforma, el Software o la información contenida en ellos.
- **d.** Transfieran, sublicencien o cedan los derechos de los presentes Términos y Condiciones, la Propuesta Comercial y/o del Contrato, sin autorización expresa y por escrito de Befective.

La rescisión operará automáticamente una vez que se haya notificado por escrito al Cliente o Usuario, sin perjuicio del derecho de Befective a exigir el pago de penalidades, daños y perjuicios, así como la cancelación inmediata del acceso a la Plataforma y/o Software.

FIRMA DE DOCUMENTOS

El Cliente reconoce y acepta que la Propuesta Comercial, el Contrato que en su caso llegue a celebrarse, el Aviso de Privacidad, los presentes Términos y Condiciones Generales de Acceso y Uso y cualquier otro documento, instrucción, autorización o manifestación de voluntad relacionada con la prestación del Servicio podrán ser formalizados mediante firma electrónica, produciendo los mismos

Todos los derechos reservados ©

efectos legales que la firma autógrafa conforme a los artículos 89, 89 Bis, 90, 93 y 97 del Código de Comercio y demás disposiciones aplicables.

Para tales efectos, se entenderá como firma electrónica cualquier medio tecnológico que permita identificar al firmante y vincularlo con su aceptación, incluyendo contraseñas o credenciales de autenticación mediante correo electrónico, mecanismos de verificación multifactor o cualquier método equivalente que permita confirmar la identidad del Usuario o del Cliente.

La aceptación realizada por estos medios será atribuible al titular de las credenciales utilizadas y generará efectos jurídicos vinculantes, constituyendo consentimiento expreso y plenamente obligatorio para todas las partes. El Cliente reconoce que cualquier manifestación de voluntad emitida mediante procedimientos electrónicos será válida y exigible en los mismos términos que si se hubiese firmado físicamente.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, y cualquier controversia será resuelta ante los Tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando el Cliente y Usuarios a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

CONTACTO

Para cualquier aclaración, duda o solicitud relacionada con estos Términos y Condiciones Generales de Uso podrán comunicarse al correo hello@befective.com o al domicilio corporativo de Befective Solutions, S.A. de C.V., en la Ciudad de México.

Actualización: 13/05/2026

BEFECTIVE SOLUTIONS, S.A. DE C.V.
Todos los derechos reservados ©