

## **Términos y Condiciones IT Admin**

- ❖ El nombre comercial de la empresa es IT Admin pero operamos fiscalmente bajo la razón social de SOADPAN, SAS. Cualquier cambio en dicha composición les será notificado a través del correo [administracion@itadmin.com.mx](mailto:administracion@itadmin.com.mx)
- ❖ En el presente documento también se podrá hacer referencia a la empresa como “proveedor”.
- ❖ IT Admin trabaja bajo un estricto marco de privacidad, respeto, transparencia y honestidad que garantice a nuestros clientes y equipo de trabajo un ambiente sano. Todo reporte de acoso, discriminación, intimidación, faltas de respeto, violación a la privacidad, irregularidades y en sí cualquier atentado a los principios se revisará y procederá de acuerdo al caso, pudiendo culminar en el fin de la relación laboral o comercial.
- ❖ El proveedor se compromete a no transmitir ni divulgar información confidencial del cliente. Si lo llegara a requerir con fines comerciales, deberá recibir una autorización escrita por parte del cliente donde defina los datos de los que el proveedor podrá hacer uso, así como el medio por el cual podrá compartirlos.
- ❖ El proveedor se compromete a brindar un servicio de calidad garantizado dentro de los marcos del presente documento.
- ❖ La finalidad del documento es hacer del conocimiento del cliente los alcances de los productos y servicios que está adquiriendo para que pueda exigir el cumplimiento de la calidad garantizada.
- ❖ El presente documento establece los alcances que es posible ofrecer con las circunstancias actuales e infraestructura disponible por el proveedor al momento de su redacción. Por tanto puede estar sujeto a cambio sin previo aviso a medida que dichos factores y circunstancias varíen.
- ❖ IT Admin no se hace responsable por las promesas realizadas por miembros del equipo de trabajo fuera de los marcos establecidos en el presente documento.
- ❖ IT Admin no se hace responsable de las promesas realizadas por nuestros distribuidores fuera de los marcos establecidos en el presente documento.
- ❖ En algunos casos, IT Admin podría solicitarle la firma de un contrato o acuerdo como condicionante para la prestación de un servicio. Dicho contrato o acuerdo será complementario al presente documento.
- ❖ Cuando el cliente así lo requiera, IT Admin podrá firmar a través de su representante legal de SOADPAN, SAS, contratos y acuerdos propiedad del cliente. Pero se considerará que los términos y condiciones establecidos en el presente documento, así como las cláusulas de los contratos y acuerdos propios, tendrán prevalencia sobre los términos, condiciones, cláusulas y acuerdos establecidos en documentos propiedad del cliente que lleguen a contradecirlos o invalidarlos.
- ❖ El proveedor no se hace responsable por el manejo inadecuado de los productos y servicios adquiridos por el cliente, así como tampoco de los malos usos que este pueda darle.

- ❖ Los horarios manejados por los departamentos de IT Admin corresponden al centro de México.
- ❖ Queda prohibida la contratación directa o indirecta de personal que labore para IT Admin bajo su razón social Soadpan, SAS, sin consentimiento por escrito del proveedor.
- ❖ Al adquirir cualquiera de nuestros productos y servicios aceptas los términos y condiciones establecidos en el presente documento y en las políticas internas de cada departamento, mismas que pueden estar sujetas a cambio sin previo aviso.

## Administración

- ❖ Nuestras tarifas están en pesos mexicanos.
- ❖ Es recomendable solicitar una cotización actualizada antes de realizar su pago, para evitar errores en los montos y cuentas bancarias.
- ❖ Una vez generada la factura, el cliente cuenta con 10 días naturales para liquidarla. Si la factura no se liquida en los primeros 30 días naturales a partir de la fecha de emisión, IT Admin podrá cancelarla sin previo aviso.
- ❖ Los pagos deben realizarse siempre con IVA incluido.
- ❖ El medio oficial para envío de comprobantes de pago es el correo [administracion@itadmin.com.mx](mailto:administracion@itadmin.com.mx). IT Admin no se hace responsable por retrasos u omisiones en el servicio ocasionados por enviar los comprobantes de pago a través de medios no oficiales.
- ❖ Los pagos realizados con excedente por error del cliente:
  - a. Se tomarán como remanente para futuras compras y en caso de que no se haya facturado, se enviará la factura por el monto total con el excedente.
  - b. En caso de que el cliente desee la devolución del monto excedente, debe enviar carátula bancaria con beneficiario, cuenta y clabe. El reembolso se realizará menos un 3% por gastos administrativos.
- ❖ Si se realiza un pago por un monto menor al de la lista de precios oficial vigente, el producto o servicio correspondiente se otorgará hasta enviar el comprobante de pago por la diferencia.
- ❖ Algunos de nuestros productos y servicios son sensibles al tipo de cambio, por lo que en ocasiones los precios podrán variar sin previo aviso. En cualquier otro caso IT Admin reportará vía correo cualquier cambio o actualización en sus listas de precios oficiales.
- ❖ Los productos y servicios adquiridos con IT Admin no son intercambiables por otros productos y servicios de IT Admin salvo que en el apartado del producto o servicio se especifique lo contrario.
- ❖ Los productos y servicios adquiridos con otros proveedores no son intercambiables por productos y servicios de IT Admin.
- ❖ IT Admin reportará vía correo cualquier cambio o actualización en sus cuentas bancarias oficiales.
- ❖ Si posterior a la notificación el cliente realiza un pago a una cuenta no oficial pero perteneciente a IT Admin o a uno de sus socios:

La propiedad intelectual del presente documento pertenece a la marca IT Admin representada en su persona moral. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede reproducirse de ninguna forma, transferirse a terceros ni traducirse en cualquier idioma sin el permiso previo por escrito de SOADPAN, SAS.

- a. En caso de que la cuenta siga activa, Administración procederá a hacer el reembolso al cliente menos \$50 MX (IVA incluido) del monto recibido. Lo anterior por los gastos administrativos derivados.
- b. En caso de que la cuenta ya se encuentre cancelada, el cliente deberá revisar el proceder directamente con su institución bancaria.
- ❖ Toda solicitud de refacturación dentro del mes hábil en que se generó la factura original, ocasionará un cargo de \$50.00 MX (IVA incluido).
- ❖ Toda solicitud de refacturación posterior al mes hábil en que se generó la factura original, ocasionará un cargo de \$100.00 MX (IVA incluido).
- ❖ Solo posterior a la recepción del pago de la factura con el cargo de refacturación, el departamento procederá a cancelar el CFDI anterior y a refacturar de acuerdo a solicitud.
- ❖ Los reembolsos aplican de acuerdo a las políticas especificadas en los apartados de cada producto y servicio en el presente documento.

## Programación

- ❖ Estas políticas son complementarias a las internas del departamento de Programación.
- ❖ Se considerará “Programación” a todo aquel proceso solicitado por el cliente que requiera una modificación en la funcionalidad original del sistema. Dichos procesos son, de forma enunciativa más no limitativa: agregar, eliminar y mover campos; cambiar apariencia y vistas; crear y modificar reportes; agregar, eliminar y modificar funcionalidades; crear y modificar módulos, etcétera.
- ❖ El servicio de Programación se cotiza por hora.
- ❖ El cliente cuenta con las siguientes dos opciones para solicitar cotización del servicio de Programación:
  - a. Enviar al correo [sopORTE@itAdmin.com.mx](mailto:sopORTE@itAdmin.com.mx) las especificaciones por escrito y con su respectiva representación gráfica. Una vez recibido el bosquejo, el departamento revisará los requerimientos y se comunicará en caso de duda. De no haberla, procederá a estimar las horas totales y enviará la cotización para revisión y autorización por parte del cliente.
  - b. Cuando el cliente desea que el departamento levante directamente el pedido de sus requerimientos, ya sea mediante conferencia remota o llamada, le solicitamos que cuente con horas de consultoría disponibles. Esto se debe a que la inversión de tiempo será desde un inicio por parte del departamento, que se encargará de elaborar la representación gráfica y de enviarla al cliente para su revisión. Una vez que el cliente autorice el bosquejo, es decir, que confirme que el departamento plasmó de manera correcta sus necesidades, el departamento procederá a estimar las horas totales y enviará la cotización para revisión y autorización por parte del cliente.
- ❖ Los proyectos de Programación se calendarizan conforme se reciben los comprobantes de pago, por lo que la fecha de entrega puede variar dependiendo de los pedidos que haya en fila al momento de liquidar la cotización o factura.

- ❖ Los proyectos se agendarán únicamente cuando se cubra en prepago el 100% de su correspondiente cotización o factura.
- ❖ El horarios hábiles del equipo de Programación es de lunes a viernes de 9 a.m. a 6 p.m.
- ❖ Una vez entregado el proyecto, el cliente cuenta con 20 días hábiles para probar y reportar fallas. Si no se recibe ningún reporte en este lapso el proyecto se dará por cerrado.
- ❖ El reporte de las fallas o errores presentados debe enviarse a [soporte@itadmin.com.mx](mailto:soporte@itadmin.com.mx) en una sola exhibición. El departamento no se hace responsable por el seguimiento de reportes que se envíen en varias exhibiciones.
- ❖ Para revisar los reportes posteriores a los 20 días hábiles de prueba, el cliente requiere contratar o disponer de horas de consultoría.
- ❖ En caso de que el cliente ya no requiera el proyecto, cuenta con 8 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.
- ❖ Los reembolsos aplican solo y únicamente para las compras superiores a 5 horas de programación siempre que el proyecto se haya cancelado dentro del tiempo establecido y no haya sido iniciado ni entregado.
- ❖ Para proyectos cuya elaboración ya esté en proceso al recibir la notificación de cancelación del cliente, el tiempo invertido hasta ese momento se descontará del tiempo total contratado.
- ❖ Para los proyectos cancelados donde no aplique el reembolso, se le respetará al cliente su tiempo restante disponible para utilizarlo en nuevas solicitudes.
- ❖ Para trámite de reembolsos en los casos aplicables, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a [administracion@itadmin.com](mailto:administracion@itadmin.com) anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
- ❖ El reembolso de los casos aplicables se realizará en las siguientes 48 horas hábiles menos un 10% por gastos administrativos.
- ❖ Debido a que IT Admin solo procede a realizar programaciones una vez que el cliente autoriza la representación gráfica de las modificaciones, en proyectos entregados no aplican reembolsos.
- ❖ La propiedad intelectual de la programación corresponderá en todo momento al ejecutor de IT Admin.

### **Consultoría/ Implementación**

- ❖ Estas políticas son complementarias a las internas del equipo de Consultores.
- ❖ Se considerará “consultoría” a toda solicitud de apoyo para resolución de dudas, asesoría sobre el funcionamiento del sistema, instalación, configuración y proceso de instalación de módulos, capacitación en el uso y configuración del sistema, permisos, análisis de procesos, reuniones, levantamiento de requisitos, toda transferencia de conocimiento (inédito o repetido) por parte de IT Admin hacia el cliente y toda actividad realizada en beneficio del cliente.

- ❖ Se considerará “implementación” al proceso de desarrollo de un proyecto efectuado total o parcialmente por IT Admin. Por lo general abarca los mismos procesos del punto anterior.
- ❖ Para fines de las presentes políticas, los servicios de horas de consultoría y horas de implementación se considerarán como equivalentes pese a las distinciones internas que haga el equipo de Consultores.
- ❖ La consultoría se adquiere en unidades de 1 hora como mínimo y se consume en unidades de 15 minutos. Es decir, una asesoría de 1 hora tiene cuatro secciones de 15 minutos que pueden repartirse en varias sesiones. Para asesorías menores a 14 minutos, se descontará una sección de 15 minutos.
- ❖ Ofrecemos dos opciones de contratación:
  - Consultoría Ordinaria. Es la que se programa únicamente dentro del horario de oficina sujeto a disponibilidad en agenda.
  - Consultoría Extraordinaria. Es la que por alguna necesidad específica del cliente se programa fuera de horario de oficina. La hora y fecha de la atención debe acordarse por ambas partes al menos con un día de antelación.
- ❖ Las horas de consultoría ordinaria y extraordinaria pueden ser intercambiables entre sí de acuerdo a lo siguiente:
  - 1 hora extraordinaria equivale a 1.5 horas ordinarias.
  - 1.5 horas ordinarias equivalen a 1 hora extraordinaria.
- ❖ El único medio por el que se aceptarán solicitudes de consultoría será el correo de [soporte@itadmin.com.mx](mailto:soporte@itadmin.com.mx)
- ❖ Una vez que se reciba la solicitud IT Admin validará que el cliente cuente con horas disponibles:
  - a. Si el cliente tiene horas de consultoría disponibles se procederá a programar la atención de acuerdo a disponibilidad en agenda y por el medio que corresponda al caso.
  - b. Si el cliente no tiene horas de consultoría disponibles, IT Admin enviará cotización por la cantidad de horas que se deberán contratar para solucionar la necesidad. Al recibir el comprobante de pago se procederá a programar la atención de acuerdo a disponibilidad en agenda y por el medio que corresponda al caso.
- ❖ Las diferentes modalidades por las que puede brindarse la atención de consultoría son:
  - Consultoría en sitio: La atención se brinda únicamente por medios remotos, pero en casos especiales a considerar por el proveedor y siempre que haya común acuerdo entre las partes, el consultor asignado podrá acudir a sitio. En dichos casos se cargará una hora de consultoría por el viaje. Esta modalidad sólo está disponible para el área de Cancún.
  - Consultoría remota simultánea: Mediante programa de conferencias o por vía telefónica. Se programa de acuerdo a disponibilidad en ambas agendas. No hay duración mínima; la duración máxima es de 2 horas por día sujeto al tiempo de consultoría disponible.

- Consultoría de gabinete: Es cuando el consultor no requiere una conexión simultánea con el cliente para atender su solicitud, ya que lo puede resolver por otros medios, por ejemplo accediendo al servidor o vía correo.
- ❖ Toda respuesta que atienda y resuelva la necesidad del cliente contará como tiempo consumido de consultoría, independientemente del medio por el cual se le haya dado solución.
- ❖ Las sesiones de capacitación se imparten en dos segmentos: iniciando con la parte teórica y concluyendo con la parte práctica. Lo anterior en cualquier modalidad.  
**NOTA:** Si requiere una capacitación personalizada, es decir, diferente al procedimiento mencionado, favor de especificarlo previamente a la programación de la sesión.
- ❖ Las sesiones para implementación, asesorías, capacitaciones, etcétera, se programan conforme se reciben los comprobantes de pago de las horas de consultoría contratadas.
- ❖ Solo se programarán sesiones si la cotización o factura se encuentra completamente liquidada o si cuenta con suficiente tiempo de consultoría disponible.
- ❖ Los horarios de oficina para la programación de consultoría ordinaria, sujetos a agenda, son:
  - Lunes a viernes: 9 a.m. a 5 p.m.
  - Sábados de 9 a.m. a 11 a.m.
- ❖ Los horarios fuera de oficina para la programación de consultoría extraordinaria son:
  - Lunes a viernes después de las 6 p.m.
  - Fines de semana: A partir de las 12 del mediodía del sábado.
- ❖ El consultor asignado deberá enviar un ticket con la relación de consumo de horas posterior a cada atención y cada que el cliente lo solicite. Para dicha tarea se destinará un 10% de las horas totales contratadas.
- ❖ Las horas de consultoría/ implementación tienen un año de vigencia a partir de la fecha de compra.
- ❖ Para más información, definiciones técnicas y de procedimientos, consulte las políticas internas de consultoría.
- ❖ En caso de que el cliente ya no requiera la consultoría cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.
- ❖ Los reembolsos aplican únicamente para los bloques superiores a 5 horas cuyo consumo no haya iniciado, siempre que se solicite dentro del tiempo establecido en el punto anterior.
- ❖ Para las compras donde no aplique el reembolso, se le respetará al cliente su tiempo disponible para utilizarlo en nuevas solicitudes de consultoría.
- ❖ Para trámite de reembolso en los casos aplicables, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a [administracion@itadmin.com](mailto:administracion@itadmin.com) anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
- ❖ El reembolso se realizará en las siguientes 24 horas hábiles de acuerdo a los siguientes criterios:
  - De 1 a 10 horas: menos un 5% por gastos administrativos.



- De 11 a 20 horas: menos un 3% por gastos administrativos.
- De 21 horas en adelante: menos un 1% por gastos administrativos.

## Soporte

- ❖ Se considerará soporte todo aquel reporte de error que arroje el sistema; toda falla o incidencia en la funcionalidad de los módulos; problemas para acceder al sistema y todo aquello que impida el uso normal de una parte o la totalidad del sistema.
- ❖ El único medio por el que se aceptarán solicitudes de soporte será el correo de [soporte@itadmin.com.mx](mailto:soporte@itadmin.com.mx)
- ❖ El área de Soporte clasifica los reportes en tres niveles de prioridad: bajo, medio y alto, dependiendo de la siguientes reglas:
  - Bajo. Todo error en el sistema o en un módulo del sistema que no interrumpa la operación de la empresa o departamento. La atención deberá programarse de acuerdo a disponibilidad en agenda de ambas partes.
  - Medio. Todo error que aparezca de manera intermitente en el sistema o que aparezca solo en un módulo del sistema. Estos errores interrumpen el uso del sistema pero no impiden la operación de la empresa o departamento. La atención deberá programarse de acuerdo al primer espacio disponible en agenda por ambas partes.
  - Alto. Toda aquella falla o error del sistema que impida o pare la operación de la empresa o departamento. La atención deberá programarse de manera inmediata siempre que el reporte se haya recibido dentro del horario hábil.
- ❖ Para el área administrativa existen dos tipos de soporte técnico:
  1. Garantía. Fallas en el sistema o en un módulo del sistema que se resuelven sin costo para el cliente siempre que se trate de productos adquiridos directamente con IT Admin, o bien, siempre que las fallas se deriven de errores en la instalación, configuración, programación, actualización, funcionalidad o cualquier otro proceso proporcionado directamente por IT Admin.
  2. Soporte Adicional. Fallas en el sistema o en un módulo del sistema que se resuelven con costo para el cliente por presentarse en productos no adquiridos con IT Admin y servicios no proporcionados por IT Admin. O bien, fallas presentadas en el sistema o en un módulo del sistema debido a errores de ejecución por parte del usuario derivados de la falta de conocimiento del sistema o de una o más de sus funcionalidades, así como errores ocasionados por el mal seguimiento por parte del usuario de las instrucciones o recomendaciones proporcionadas por IT Admin sobre el servicio o producto adquirido.
- ❖ Siempre que se trate de Soporte Adicional, cuando el cliente levante su reporte, IT Admin validará que cuente con horas disponibles:
  - Si el cliente tiene horas de consultoría disponibles se procederá a programar la atención por el medio más conveniente de acuerdo a la naturaleza y prioridad de los requerimientos recibidos vía correo.

- Si el cliente no tiene horas de consultoría disponibles, IT Admin enviará cotización por la cantidad de horas que se deberán contratar para solucionar la necesidad. Una vez recibido el comprobante de pago se procederá a programar la atención por el medio más conveniente de acuerdo a la naturaleza y prioridad de los requerimientos recibidos vía correo.
- ❖ La atención puede brindarse por diferentes medios:
  - Soporte remoto simultáneo: Mediante programa de conferencias y por vía telefónica. Se programa de acuerdo a disponibilidad en ambas agendas.
  - Soporte remoto no simultáneo: Mediante trabajo de gabinete. El consultor no requiere estar en conexión simultánea con el cliente, por lo que trabaja por su cuenta y le notifica por correo electrónico cuando se haya resuelto la necesidad.
- ❖ Toda respuesta que atienda y resuelva la necesidad del cliente contará como tiempo consumido de consultoría, independientemente del medio por el cual se le haya dado solución.
- ❖ Soporte cuenta con un máximo de 6 horas hábiles para dar respuesta a las solicitudes que se reciban en el correo [sosporte@itadmin.com.mx](mailto:sosporte@itadmin.com.mx)
- ❖ Los horarios hábiles del equipo de Soporte son:
  - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
  - Sábados: 9 a.m. a 12 p.m.
- ❖ Para el soporte con costo, aplican las mismas políticas de cancelación que en la Consultoría.

## Timbrado

- ❖ IT Admin podrá asignar timbres a un RFC de cliente o portal de distribuidor activo sólo hasta recibir el comprobante de pago por el monto total del paquete adquirido.
- ❖ La asignación de timbres se hará solo en horario hábil:
  - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
  - Sábado: 9 a.m. a 1 p.m.
- ❖ El cliente cuenta con la opción de solicitar a IT Admin la primera instalación del módulo de facturación electrónica sin costo al adquirir su paquete de timbres inicial. Puede ser en modo demo o en producción (a elección del cliente) y se programa de acuerdo a disponibilidad en agenda de ambas partes. Dicha atención deberá ser en una sola sesión.

**NOTA:** La instalación incluye el formato genérico de la plantilla de facturas, el cual es adaptable a la mayoría de los logotipos de las empresas. Si requiere alguna personalización se cotizará como desarrollo.
- ❖ Solo la primera sesión de instalación del módulo de facturación electrónica es gratuita; a partir de la segunda el cliente deberá contratar consultoría.
- ❖ El módulo de facturación electrónica incluye de manera gratuita un manual de configuración detallado. Si adicionalmente requiere asesoría para la generación de facturas u otras funcionalidades más específicas del módulo, deberá contratar Consultoría.



- ❖ El único medio oficial para el envío de reportes y dudas técnicas sobre el módulo de facturación electrónica es el correo de [soporte@itadmin.com.mx](mailto:soporte@itadmin.com.mx)
- ❖ Los reportes y dudas derivados del desconocimiento de alguna funcionalidad del módulo ocasionarán costo de consultoría. (Para mayor información revisar los apartados de Soporte y Consultoría).
- ❖ Un mismo paquete podrá repartirse entre dos o más RFC siempre que se asigne un mínimo de 50 timbres por RFC.
- ❖ El portal de administración de timbrado permite la asignación de timbres sin mínimos por RFC.
- ❖ Todos los timbres del paquete adquirido deberán quedar asignados al momento de la compra, ya sea a un RFC o a un portal de administración.
- ❖ Los timbres asignados por IT Admin a un RFC son intransferibles.
- ❖ Los paquetes de timbres IT Admin permiten el timbrado únicamente para los módulos de Facturación, Nómina y Contabilidad Electrónica desarrollados por nosotros.
- ❖ Los paquetes de timbres adquiridos con otro proveedor no pueden utilizarse para timbrar con nuestros módulos.
- ❖ El timbrado se realiza únicamente a través de nuestro PAC y servidor de timbrado. Cualquier integración que se realice sin nuestro consentimiento por escrito, se considerará una violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial.
- ❖ El saldo de timbres refleja los intentos de timbrado y no solo los timbrados efectivos, razón por la cual manejamos las siguientes opciones de restablecimiento de timbres:
  1. Al arrancar el modo producción y durante la semana posterior, los timbres descontados por fallas u omisiones en la configuración del módulo o en el llenado de la factura por parte del usuario serán restablecidos por IT Admin al 100%. El proceso se llevará a cabo una vez concluida la semana de arranque y previa solicitud del cliente vía correo.
  2. La solicitud de restablecimiento de timbres debe ser realizada por el cliente al correo [administracion@itadmin.com.mx](mailto:administracion@itadmin.com.mx) especificando el RFC con el que se realizaron los timbrados de error.
  3. Posterior a la primer semana de arranque en modo producción, los timbres descontados por fallas u omisiones en la configuración del módulo o en el llenado de la factura por parte del usuario, se restablecerán automáticamente al adquirir un nuevo paquete de timbres.
- ❖ La vigencia de los timbres es de:
  - 50 - 1000 folios: 1 año
  - 2500 - 5000 folios: 2 años
  - 10,000- 25000 folios: 5 años
  - 50,000 en adelante: sin caducidad
- ❖ IT Admin se reserva el derecho de renovar las vigencias de timbrado cuando un paquete haya caducado.
- ❖ Por cuestiones administrativas, los pedidos inferiores a 100 mil timbres solo se venden en las cantidades establecidas en los paquetes de nuestra lista de precios.

- ❖ Para pedidos superiores a los 100 mil timbres puede solicitar cotización a [administracion@itadmin.com.mx](mailto:administracion@itadmin.com.mx)
- ❖ En caso de que el cliente ya no requiera los timbres adquiridos cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.
- ❖ Para paquetes de timbres cuyo consumo ya inició no aplican reembolsos.
- ❖ Para portales de administración de timbrado cuyos accesos ya han sido enviados no aplican reembolsos ni devoluciones.
- ❖ Para trámite de reembolso, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a [administracion@itadmin.com](mailto:administracion@itadmin.com) anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
- ❖ El reembolso se realizará en las siguientes 24 horas hábiles de acuerdo a los siguientes criterios:
  - De 50 a 1000 folios: menos un 10% por gastos administrativos.
  - De 2500 y 5000 folios: menos un 5% por gastos administrativos.
  - De 10000 y 25000 folios: menos un 3% por gastos administrativos.
  - De 50000 folios en adelante: menos un 1% por gastos administrativos.

## Módulos

- ❖ Estas políticas son complementarias a las políticas internas de IT Admin respecto a los módulos.
- ❖ IT Admin solo podrá enviar un módulo posterior a la recepción del comprobante de pago por el total de su valor.
- ❖ Los módulos se enviarán solo en horario hábil:
  - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
  - Sábado: 9 a.m. a 12 p.m.
- ❖ El costo de licenciamiento para tener derecho un módulo en todas las versiones disponibles es de \$600 más IVA adicionales a su precio.
- ❖ Si el cliente requiere la instalación, configuración o proceso de actualización de algún módulo por parte de IT Admin, debe contar con horas de consultoría prepagadas.
- ❖ Para obtener asesoría con dudas o capacitación sobre la funcionalidad y configuración de los módulos, el cliente debe contar con horas de consultoría prepagadas.
- ❖ Las actualizaciones estarán disponibles de manera gratuita durante un año a partir de la fecha de compra del módulo. Posteriormente su costo se calculará con base en la complejidad de la actualización, oscilando entre el 20 y el 50% del valor del módulo antes de impuestos.

**NOTA:** Si requiere que la actualización sea instalada directamente por IT Admin deberá contar con horas de consultoría disponibles.
- ❖ Las personalizaciones se cotizan por separado.
- ❖ Si cuentan con algún módulo personalizado que causa conflicto, o posteriormente instalan uno que cause error, la revisión y solución se cotizará adicionalmente. Del mismo modo, no nos hacemos responsables si las personalizaciones que agregue el cliente por su cuenta o a través de un tercero, no son compatibles con las actualizaciones que realicemos.

- ❖ Cualquier modificación que afecte directa o indirectamente la funcionalidad del timbrado en los módulos fiscales (Facturación, Nómina y Contabilidad electrónica):
  - Significará pérdida automática de la garantía así como el derecho a las actualizaciones gratuitas, por lo que en adelante todas las solicitudes de soporte y actualizaciones en relación al módulo modificado tendrán costo.
  - Podría considerarse una violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial. De ser el caso se procederá de acuerdo a la legislación vigente y se dará por terminada la relación comercial.
- ❖ En caso de que el cliente ya no requiera el módulo cuenta con 12 horas naturales después de realizado el pago para solicitar la cancelación.  
**NOTA:** No aplica para módulos ya enviados.
- ❖ Para trámite de reembolso, el cliente cuenta con 24 horas naturales después de realizado el pago para enviar su solicitud a [administracion@itadmin.com](mailto:administracion@itadmin.com) anexando carátula bancaria con nombre del beneficiario, RFC, cuenta y clabe.
- ❖ La devolución se realizará en las siguientes 24 horas hábiles menos un 20% por gastos operativos.
- ❖ Para módulos ya enviados no aplican reembolsos ni devoluciones.
- ❖ Al cubrir el costo de un módulo de IT Admin se adquiere derecho de uso, pero la propiedad intelectual corresponderá en todo momento únicamente al ejecutor de IT Admin.

### Hospedaje de servidor

- ❖ El servicio de hospedaje de servidor puede contratarse en dos frecuencias de pago: mensual y anual.
- ❖ El tiempo mínimo de contratación del servicio hospedaje de servidor con frecuencia de pago mensual es de doce meses.
- ❖ El tiempo mínimo de contratación del servicio hospedaje de servidor con frecuencia de pago anual es de un año.
- ❖ Solo se activará un servidor posterior a la recepción del:
  - Comprobante de pago por el monto total del periodo contratado, respetando la frecuencia de pago correspondiente.
  - Acuerdo firmado por el cliente donde se compromete al tiempo mínimo de contratación de acuerdo a la frecuencia de pago que eligió, así como a cumplir las recomendaciones del proveedor.
- ❖ Los servidores se instalarán y reactivarán solo en horario hábil:
  - Lunes a viernes: 9 a.m. a 6 p.m.
  - Sábado: 9 a.m. a 12 p.m.
- ❖ La garantía aplicará únicamente en fallas relacionadas con el servidor siempre que:
  - El servicio haya sido contratado directamente con IT Admin
  - Se le haya dado un uso correcto por parte del cliente
  - Solo IT Admin cuente con las llaves de acceso.

- ❖ Si el cliente solicita los accesos a su servidor, la administración del mismo quedará bajo su responsabilidad, por lo que las fallas que se presenten no entrarán como garantía.
- ❖ Para el correcto funcionamiento del servidor es importante respetar el límite de usuarios simultáneos así como las recomendaciones adicionales realizadas por el departamento de Soporte, tomando en cuenta que las personas que utilicen el sitio web o la tienda en línea podrían impactar, aunque sea de forma mínima, en la velocidad del sistema, por lo que la capacidad no solo se limita a los usuarios internos.
- ❖ El medio oficial para reporte de incidencias con su servicio de hospedaje de servidor es el correo [soporte@itadmin.com.mx](mailto:soporte@itadmin.com.mx). Al ser una herramienta vital para la operación, esos reportes se atienden de manera inmediata.
- ❖ Para fallas presentadas directamente en el sistema, consulte el punto de Garantía del apartado de Soporte.
- ❖ Debido a los costos derivados de la activación de un servidor, en este servicio no es posible manejar reembolsos.
- ❖ En caso de que el cliente ya no desee renovar el servicio de renta de servidor ya sea con frecuencia de pago mensual o anual, deberá solicitar a [administracion@itadmin.com.mx](mailto:administracion@itadmin.com.mx) la cancelación de su contrato con un mínimo de 15 días naturales antes de su fecha de vencimiento.
- ❖ En caso de no recibir solicitud formal de cancelación en tiempo y forma, la vigencia del contrato se renovará automáticamente cada periodo.
- ❖ Una vez recibida la factura cuenta con 10 días naturales para enviar el comprobante de pago por el monto total a [administracion@itadmin.com.mx](mailto:administracion@itadmin.com.mx)
- ❖ De no recibir el comprobante de pago en tiempo y forma el servicio se suspenderá en automático al día 11 posterior al envío de la factura.
- ❖ En el caso de pagos tardíos, IT Admin se reserva el derecho de cobrar una cuota de reconexión de:
  - 1% del valor de la renta anual antes de IVA
  - 10% del valor de la renta mensual antes de IVA

**Atentamente:**  
**IT Admin**