

## **CONTRATO ENTRE CLICKBALANCE (CB) Y SUS USUARIOS.**

ClickBalance (CB) proporcionará el servicio de uso del sistema a las empresas que adquieran membresías, para que estas lleven ahí su contabilidad, administración e información. Los usuarios de la empresa accederán al sistema vía Internet.

Las empresas comprarán membresías de CB para asignarlas a tu personal.

Este contrato tomará efecto en el momento que se pague la primer membresía por parte de la empresa y termina hasta que venza la última membresía y no sea pagada.

CB se compromete a:

1. El sistema estará disponible todo el tiempo excepto cuando CB tenga que hacerle reparaciones, actualizaciones, cuando la empresa que hospeda la información no pueda dar el servicio o por cualquier otra causa de fuerza mayor. En los últimos 7 años las "caídas" del sistema han sido prácticamente nulas. Desde que inicio a operar CB en 2002, nunca se ha perdido información de ninguna empresa.
2. CB se compromete a que cualquier error en el sistema que reporte un miembro mediante una Solicitud de Ayuda Tipo Error, será resuelto, en la mayoría de los casos, antes de 7 días.
3. Usualmente CB contestara antes de una hora cualquier Solicitud de Ayuda por dudas del usuario. A más tardar en el siguiente día hábil.
4. CB está siempre mejorando el sistema con sus propias ideas y con las solicitudes que los miembros hagan. Algunas mejoras que soliciten y sean sencillas de realizar, CB las hará sin costo para el usuario. Otras mejoras que sean más difíciles de realizar se cotizarán para ser pagadas por el usuario que las solicite. Si este acepta el costo y lo paga, se llevará a cabo en el tiempo que se prometa. Todas las mejoras quedarán disponibles para todos los usuarios.
5. CB no está considerando que el sistema deje de operar, pero este es el compromiso en el improbable caso de que ocurriera: Para que los miembros tengan el tiempo suficiente para emigrar a otros sistemas, CB se compromete a notificar con 6 meses de anticipación, por mail a las empresas con membresías vigentes del fin del servicio.
6. CB tiene un equipo de expertos en diferentes áreas al servicio de los miembros. En áreas técnicas, cibernéticas, contables, fiscales, financieras, tecnológicas, empresariales, etc., los asesores y el personal de CB no sabrán todas las respuestas a todos los planteamientos, pero siempre tratarán de dar su mejor consejo, sin responsabilidad para con los resultados que el consejo pueda generar.

8. Los datos que los miembros capturen en el sistema son confidenciales y privados. Ninguna persona de CB los verá sin su autorización, van directamente de las computadoras de los miembros a los servidores. Los programadores de CB trabajan solo con los programas del sistema CB, nunca con los archivos de los miembros. En caso que sea necesario ver la información de un miembro, ya sea porque éste lo solicite o exista algún problema que lo requiera, CB pedirá autorización previa al administrador para ver sus archivos y solo hasta que lo autorice, lo hará.

9. CB estará siempre monitoreando la seguridad y protección de los archivos de los miembros y del sistema. Pondrá las barreras y medidas de seguridad necesarias para que nadie penetre en el sistema indebidamente. Los lugares donde está físicamente la información tienen las más altas medidas de seguridad existentes a nivel mundial. Es casi imposible que alguien penetre.

10. CB mantendrá comunicación con sus clientes por medio de los siguientes canales:

#### Solicitud de Ayuda (SA)

Este es el principal canal por medio del se comunicará para solicitar ayuda referentes al uso del sistema, reportar errores, exponer sugerencias de mejora, así como realizar comentarios y quejas.

#### Correo electrónico

Canal por el cual se notifica a los usuarios sobre las mejoras considerables (que representen un cambio en funcionalidad del sistema), sobre el vencimiento de su(s) membresía(s), y observaciones realizadas en solicitudes de ayuda.

#### Ayuda en línea

Canal utilizado por el usuario para aclaración de dudas en tiempo real. Permite a las operadoras tomar control del equipo del usuario cuando así lo requiere el propio usuario.

#### Teléfono

Canal utilizado por el usuario para aclaración de dudas en tiempo real. La línea sin costo para soporte es el 01-800-536-1712.

#### Correo certificado

Se utilizará este medio para enviar documentación, facturas principalmente.

## Contacto Personal

Citas para presentaciones (ventas), cobranza directa, avances y cambios en proyectos, implementación y capacitaciones.

### Obligaciones de los miembros:

1. Cada empresa, para tener derecho al servicio de CB, deberá efectuar el pago de sus membresías y seguirlas pagando antes de la fecha de vencimiento (un año a partir de la fecha de compra). Aunque el sistema es multi-empresa (se pueden crear muchas empresas) se tiene que pagar cuando menos una membresía por empresa.
2. Reportar errores, solicitar ayuda y proponer mejoras a través de la Herramienta Solicitud de Ayuda de su Escritorio, para que CB pueda tener control de recibo y seguimiento.
3. CB siempre tratará de dejar satisfecho al miembro en todas sus solicitudes, pero en raras ocasiones esto no será posible, por diferentes puntos de vista, criterios o por el interés de CB.
4. Solo el Administrador de la empresa puede dar accesos a la empresa, comprar y cancelar membresías. Es responsable de dar y quitar derechos a sus usuarios a las diferentes partes de la empresa. Puede dar permiso a otro usuario de otorgar o quitar permisos en determinada empresa. El mal uso que algún usuario haga en la información de la empresa es responsabilidad del mismo usuario. Si algún usuario permite que otra persona entre al sistema con su contraseña, con o sin su autorización, será responsable de todo lo que haga esa persona.

### Derechos de los miembros:

1. Dejar de operar en el sistema cuando así lo decidan.
2. Sacar del sistema todos los archivos personales y de sus empresas, pasándolos a una hoja de Excel o similar. Esto lo pueden hacer diario, una vez al mes o cada año.
3. Alimentar en el sistema toda la información de sus empresas y personal que deseen.
4. Dar de alta todos los usuarios que gusten a sus empresas, pagando las membresías correspondientes.
5. Ver y capturar información ilimitadas veces y por tiempo ilimitado.

### Aclaraciones:

1. Cuando los problemas son producidos por las computadoras de los miembros o por el proveedor de Internet del miembro, los miembros son responsables de solucionarlos. CB no puede hacer nada en este caso. Solo orientarlo para que este busque la solución a su problema.

2. CB no entregará a los miembros los programas del sistema. Los miembros solo pueden usarlos a través de Internet en el sitio de CB.
3. Están excluidos de esta garantía los errores en el servicio que resulten de la captura errónea de datos por parte del miembro, omisiones, mal uso del sistema o cualquier otro error del miembro.
4. CB podrá suspender el acceso del miembro al sistema y el contrato, sin derecho de reembolso, si este intenta hackear o dañar el sitio, o hacer mal uso de la imagen de CB.
5. Las membresías son individuales: Los miembros no pueden compartir su cuenta con otras personas. El sistema puede bloquear los accesos si detecta que esto sucede. 2 computadoras no pueden estar conectadas al sistema con el mismo usuario.
6. CB puede suspender el servicio sin reembolso si el sistema es usado para actividades ilegales o contrarias a las buenas costumbres.
7. CB no es responsable legalmente si se pierde información por causas fuera de su control. CB no se compromete a compensar al miembro por información perdida o errónea.
8. CB no proporcionará información de las empresas a otras personas, a menos que figure una orden legal de por medio o la misma empresa lo autorice.
9. CB no venderá su base de datos a generadores de spam o empresas que hagan mal uso de esta información.
10. Si a un miembro se le vence su membresía, se le avisará por mail. Si decide no renovarla, la información personal se podrá eliminar del sistema 3 meses después de vencida la membresía.

--

La firma de este contrato por parte del cliente se lleva a cabo mediante la aceptación de las políticas de operación al momento de realizar la compra de membresía(s).

Manuel Duran Angulo

Director General de ClickBalance

Políticas publicadas el 15 de Septiembre del 2015.