



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### CONTENIDO

<b>Control de Cambios</b>	<b>2</b>
<b>Precios</b>	<b>3</b>
<b>Envíos</b>	<b>4</b>
<b>Garantías</b>	<b>5</b>
<b>Cancelaciones y devoluciones</b>	<b>6</b>
<b>Tiempos de entrega</b>	<b>7</b>
<b>Viáticos</b>	<b>8</b>
<b>Pagos</b>	<b>9</b>
<b>Facturación</b>	<b>9</b>
<b>Pólizas de soporte</b>	<b>11</b>



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

## Control de Cambios

<b>Fecha</b>	<b>Actualización</b>	<b>Autoriza</b>
17/02/2020	Actualización Información de pagos	Armando Hernández
4/01/2021	Actualizacion Pago Banca Digital Paypal / Stripe	Armando Hernández



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

Los siguientes términos y condiciones aplican para todos los productos y/o servicios ofrecidos por BLUENIBBLE TIC DEVELOP & DESIGN SAS DE CV, a quien en lo sucesivo se le denominará como «La Empresa», y que serán recibidos en su contraparte por la persona física o moral contratante de dichos servicios, a quien en lo sucesivo se le denominará «El Cliente» y, a su vez por la persona física o moral beneficiaria de los mismos, a quien en lo sucesivo se le denominará «El Usuario Final». En caso de no existir un tercero involucrado, se asume que El Usuario Final y El Cliente son la misma entidad y que su denominación se usará de manera indistinta en este documento.

### Precios

- Todos los precios de hardware, salvo que se indique lo contrario, estarán expresados en dólares americanos (USD) y deberán considerarse antes de impuestos (IVA).
- Para obtener la equivalencia a moneda nacional (MXN), se tomará como referencia el tipo de cambio a la venta publicado en la página del **Banco de México** del día de la operación.
- En caso de que al momento de hacer el pago no se respete el tipo de cambio arriba mencionado. **La Empresa** se reserva el derecho de retener el pedido hasta que se cubra la diferencia creada.
- Los precios de los servicios profesionales son por día laboral. En caso de que se exceda la duración máxima del mismo, **El Cliente** deberá pagar las horas extra correspondientes al doble de la tarifa cotizada por día de servicios profesionales dividida entre la duración máxima de horas de trabajo del día laboral.
- Cualquier modificación solicitada por **El Cliente** sobre el evento cotizado puede generar cargos adicionales a los establecidos en la cotización original. Cualquier solicitud de tiempo y/o equipo extra realizada por **El Cliente** generará un cargo extra que podrá ser de hasta 50% por encima del precio original en caso de que la solicitud se haga con menos de dos días hábiles de anticipación.
- Si **El Cliente** es diferente de **El Usuario Final**, **El Cliente** deberá hacer llegar por escrito a **La Empresa** el o los nombres de las personas autorizadas, así como sus medios de contacto, para aprobar cualquier cambio al equipo y/o los servicios brindados que sean solicitados por **El Usuario Final**. Una vez autorizados los cambios, se aplicarán las condiciones previamente establecidas en el presente apartado de precios. En caso de no ser posible contactar a ninguna de las personas autorizadas para aprobar los cambios, se negará la solicitud de **El Usuario Final**, siendo responsabilidad de **El Cliente** la totalidad de las consecuencias que esto genere.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Envíos

- Todo cargo por envío corre a cuenta de **El Cliente**. Salvo que se indique lo contrario, la mercancía no viaja asegurada. Si **El Cliente** desea contratar un seguro, el cargo correspondiente se agregará al costo del envío.
- Utilizamos cualquier empresa de transporte de mercancías privada disponible como servicio de entrega, el cual tiene un tiempo de entrega garantizado en el territorio nacional de 3 a 5 días hábiles. Para envíos inferiores a 1 kilo se utiliza el servicio Express (aéreo), con tiempo de entrega de 1 hasta 2 días hábiles. Todos los rastreos y descripciones del servicio pueden ser consultados directamente en la página y con el código de rastreo que proporcione la empresa.
- Si el producto que adquirió se encuentra disponible en nuestro almacén, **El Cliente podrá solicitar su envío inmediato.**



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Garantías

- Solo el hardware adquirido a través de **La Empresa** será objeto de recibir una garantía. Bajo ninguna circunstancia se ofrecerá garantía sobre el hardware que **El Cliente** adquiera por otros medios.
- La garantía no cubre descomposturas por mal uso, accidentes del usuario ni fallas imputables al servicio de suministro eléctrico.
- Si el equipo observa muestras de maltrato o intentos de reparación no autorizados, la garantía se invalida.
- Para poder hacer válida la garantía, **El Cliente** deberá llenar el formato de garantía. Dicho formato deberá ser llenado de manera individual por cada pieza de equipo que desee presentar a garantía.
- **Por favor, no envíe el equipo a revisión antes de recibir respuesta al formato enviado.**
- El envío inicial del equipo hacia las oficinas de **La Empresa** para su revisión correrá a cargo de **El Cliente**.
- Tras recibir el equipo, nuestro personal de soporte evaluará la viabilidad de la garantía.
  - Si la garantía es procedente, el envío de regreso correrá a cargo de **La Empresa** hacia el mismo remitente del que originalmente se recibió.
  - En caso contrario, **El Cliente** cubrirá los gastos de reenvío del equipo a sus oficinas.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Cancelaciones y devoluciones

- Para compras de equipo:
  - Una vez recibido el pago/anticipo del pedido o la orden de compra correspondiente, el pedido se considera como confirmado y no será posible cancelarlo.
  - No se reciben devoluciones, solamente se hacen cambios por el mismo equipo en aquellos casos donde aplique la garantía del equipo entregado.
- Para servicios de interpretación:
  - Las cancelaciones serán válidas cuando éstas sean informadas por escrito con un mínimo de 8 días hábiles previos al inicio del evento. En caso de que la notificación sea recibida entre 5 y 8 días hábiles antes del inicio del evento, se cobrará una penalización del 50% del total cotizado. Cualquier cancelación realizada dentro de los 5 días hábiles previos al inicio del evento se penalizará con el 100% del total cotizado.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Tiempos de entrega

- Los tiempos de entrega habituales son de 1 a 3 días hábiles para la mayoría del equipo. Sin embargo, por condiciones especiales tales como importación, aduanas o la disponibilidad del equipo en el mercado, alguno o varios de los componentes de cualquier cotización pueden tener un tiempo de entrega de 1 hasta 4 semanas. En caso de ocurrir esta eventualidad, **La Empresa** notificará de inmediato a **El Cliente** para hacerle saber del retraso, ante lo cual **El Cliente** podrá tomar una de las siguientes 2 opciones:
  - Aguardar el tiempo de entrega ofrecido por **La Empresa**.
  - Solicitar que el componente que venga retrasado sea cancelado de su orden y el importe del mismo le sea devuelto mediante el mismo mecanismo de pago con el que inicialmente realizó el pedido. En ningún momento podrá **El Cliente** solicitar la cancelación total de su pedido por las causas arriba mencionadas.
- Todos los tiempos de entrega son antes de envío. Una vez despachado el envío al proveedor del servicio de mensajería, el cliente comprende que **La Empresa** carece de control para agilizar su entrega, y que este servicio será única y exclusivamente responsabilidad del proveedor de mensajería, por lo que **El Cliente** se someterá a los procesos que dicho proveedor le exija para verificar el rastreo de su pedido.
- En todo momento, es responsabilidad de **El Cliente** confirmar con **La Empresa** si existe la disponibilidad del producto solicitado para poder cumplir con el tiempo de entrega ofrecido.
- Para cualquier tipo de hardware con características específicas o para un servicio especializado se establecen de 4 a 5 semanas de tiempo de entrega.
- Para el caso de entregas bajo los términos Next Business Day (NBD) por su abreviatura en inglés, se realizará la entrega de equipos al siguiente día laborable, en un horario desde las 8:00 am hasta las 22:00 hts.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Viáticos

- En caso de que el evento y/o servicio se realice de manera física fuera de la Ciudad de México y su área metropolitana, **El Cliente** se responsabiliza del pago de los viáticos correspondientes (transportación, alimentos y hospedaje) para todo el personal que forme parte del servicio (instructores, técnicos y/o intérpretes).
- Si **El Cliente** solicita que los viáticos sean cubiertos por **La Empresa** para incluirlos dentro de la cotización del servicio, esta notificación deberá ser elaborada por escrito con un mínimo de 7 días naturales previos al inicio del servicio.





## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Pagos

- Los pagos deberán hacerse en la proporción y dentro de los periodos que se indican a continuación:
  - Compra de hardware: pago de 100% previo al envío/entrega.
  - Pólizas de soporte: pago del total de la exhibición facturada dentro de los primeros 10 días hábiles tras la emisión de su factura.
  - Soporte por evento: pago de la primera hora de soporte previo a efectuar el servicio. El resto debe ser cubierto dentro de los siguientes 3 días hábiles posteriores al soporte brindado.
  - **Para el caso de pagos recurrentes, el Cliente** tiene un periodo de 60 días naturales para realizar el pago de la factura vigente, en caso de que este no sea realizado o reportado se dejará de dar el servicio hasta que el pago sea registrado y reportado.
- Los pagos podrán hacerse a cualquiera de las siguientes cuentas bancarias o medios.

#### **BANCA TRADICIONAL / ELECTRÓNICA / DEPÓSITO EN VENTANILLA**

**Razon Social:** BLUENIBBLE TIC DEVELOP & DESIGN SAS DE CV  
**RFC:** BTD161214DR0  
**BANCO:** BANCOMER  
**NÚMERO DE CUENTA:** 0116017207  
**CLABE INTERBANCARIA:** 012180001160172073  
**REFERENCIA:** No de Factura

#### **BANCA DIGITAL PAYPAL / STRIPE**

El pago a través de estas deberá realizarse previo aviso con el equipo comercial, este proporcionará un link con un recibo digital que contendrá las referencias necesarias para corroborar el mismo.

El pago sobre estas plataformas genera una comisión adicional al monto de factura del 6% que se indicará en el recibo digital.

El Cliente deberá contar con una cuenta en el portal y el uso del mismo queda bajo responsabilidad del mismo y se rige bajo los términos y condiciones del portal en uso.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Facturación

- Toda la facturación es electrónica.
- Al facturar se le proporcionarán a **El Cliente** vía correo electrónico los archivos PDF y XML correspondientes.
- Al estar registrados fiscalmente en la ciudad de México, DF, el IVA aplicado a todos nuestros clientes dentro del territorio nacional será del 16%, según las leyes fiscales vigentes al momento de facturar.
- El cliente deberá registrar su perfil fiscal a través del siguiente enlace Perfil Fiscal del Cliente. La información que el cliente proporciona está protegida de acuerdo a lo estipulado en el Aviso de Privacidad
- **El Cliente** cuenta con 10 días hábiles después de emitir la factura para solicitar una re facturación, aplicará conforme a las leyes fiscales vigentes al año en curso.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

### Pólizas de soporte

- Al contratar el servicio se le entregará a **El Cliente** lo siguiente:
  - **Carátula de póliza**, con los alcances especiales, tiempos mínimos de contratación, montos a cubrir y periodicidad de pagos del nivel de póliza contratada.
  - Copia de las **condiciones generales de pólizas de soporte**, la cual contiene la lista de los servicios incluidos en el nivel de póliza contratado. En caso de no especificarse el número de equipos cubiertos, la póliza ampara los servicios sobre 1 (un) servidor.
  - Copia del **manual de soporte** que especifica los lineamientos a seguir para levantar una solicitud de soporte.
  - Copia de los **términos y condiciones** que aparecen en esta misma página.
- El periodo mínimo de contratación de todas nuestras pólizas es de 12 meses, salvo aquellas negociaciones especiales que se documenten por escrito en la carátula de póliza entregada.
- Los horarios de servicio son considerando el horario del centro de México (GMT -6) así como sus ajustes por horario de verano/invierno. En caso de requerir soporte fuera de horario de la póliza contratada se cobrará al costo estipulado como «soporte por evento» que aparece dentro de la carátula de póliza que se le presenta a **El Cliente** al momento de contratar su servicio.
- Para poder efectuar el trabajo de soporte, **El Cliente** deberá proveer de acceso permanente hacia internet desde el/los equipo(s) sobre los cuales aplicarán las pólizas. No es necesario contar con IP fija.
- Tras efectuar el aseguramiento inicial del servidor se entregará un reporte de los cambios hechos, a manera de que **El Cliente** conozca las nuevas políticas de seguridad bajo las cuales regirse. En caso de que las políticas resulten demasiado restrictivas para el uso habitual del equipo, se harán los cambios necesarios pero no se podrá garantizar la integridad de los servicios.
- Todo el soporte es remoto. En caso de requerir visitas en sitio para soporte crítico o no crítico, favor de considerar los adicionales arriba mencionados.
- En caso de retrasar el pago de la póliza por encima de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la emisión de la factura del servicio de soporte, éste servicio será suspendido, no liberando así a **El Cliente** del tiempo de contratación mínimo de 12 meses y a su vez, **El Cliente** acepta liberar a **La Empresa** de cualquier responsabilidad, costo, retraso o afectación en su servicio de comunicaciones en el que incurra por la falta del soporte suspendido.
- Los pagos y servicios de la póliza de soporte son intransferibles a terceros, y aplicarán solamente para el/los servidor(es) para los que se haya hecho la contratación.
- Todas las visitas en sitio, implementaciones, desarrollos y servicios de soporte fuera de horario de cobertura se cotizarán y cobrarán en forma independiente a precios preferenciales.
- La póliza de soporte ampara solamente los servicios de configuración, soporte, consultoría y demás que se incluyan dentro del nivel de póliza contratado.



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO.

---

consultoría • desarrollo • comunicaciones unificadas  
[www.bluenibble.com](http://www.bluenibble.com) • [contacto@bluenibble.com](mailto:contacto@bluenibble.com) • + 55 7702 0323

El uso, reproducción parcial o total de este documento por el receptor no está permitido sin autorización escrita. Este documento es de uso informativo y su divulgación es restrictiva para el destinatario. © BLUENIBBLE y los logotipos son marcas registradas.