

Aviso Legal DW Consulting

El uso del servicio ofertado por DW Consulting constituye en aceptar y estar de acuerdo con el Contrato General de Servicios. De igual manera al aceptar este contrato usted o su representada aceptan las condiciones de servicio, políticas y reglas en las que se regirán los diferentes servicios ofrecidos por DW Consulting. El presente documento regirá la contratación en línea de los servicios de Internet que DW Consulting preste al Cliente.

Donde el texto mencione a “DW Consulting” y/o “Luis Armando Guerrero Pinedo” y/o “Nosotros” se da por entendido que se habla de la empresa prestadora del servicio. Cuando se haga mención a “Usted” o “CLIENTE” se da por entendido que se menciona o hace mención a la persona contratante al tratarse de una persona física o en su caso al representante legal de la persona moral contratante. Así mismo se da por entendido que la persona que contrate a nombre de una persona moral funge como representante de la misma ya que es responsabilidad total y única del contratante proporcionar datos correctos y fidedignos al momento de realizar la contratación. Así también la utilización de nuestro sitio web atribuye la condición de “Cliente” del sitio e implica la aceptación de todas las condiciones incluidas en este Aviso Legal.

Para cada uno de los puntos que se mencionen del servicio ofrecido se dará una explicación del significado del mismo. Así mismo las partes acuerdan mutuamente la aceptación y la obligación de llevar a cabo cada una de las obligaciones que contraen hasta el término del contrato.

Por tanto, el Cliente debe leer atentamente el presente Aviso Legal en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el nuestro sitio web, ya que éste y sus condiciones de uso recogidas en el presente Aviso Legal pueden sufrir modificaciones.

1. Hospedaje Web. (Hospedaje compartido)

(El hospedaje web Compartido es aquel donde se utiliza un mismo servidor para hospedar numerosos proyectos ya sean páginas web, sistemas en línea, archivos de cualquier tipo de información además proporciona el servicio de correo electrónico).

- a. **Activación.**- DW Consulting proporcionará una cuenta de hospedaje con las características que “USTED” haya elegido de entre nuestros planes publicados en nuestra página web. En un plazo máximo de 72 horas hábiles, posteriores a la contratación y pago correspondiente.
- b. **Disponibilidad.**- Dicha cuenta se ofrece con una disponibilidad de tiempo en línea del 99%. Para el caso de que el tiempo en línea sea menor por causas de fuerza mayor (*ver causas de fuerza mayor*) se compensará con hasta el doble de tiempo perdido posterior a la fecha de vencimiento de su contrato.
- c. **Contratación.**- Todas las contrataciones de hospedaje se hace por el término de un año tiempo que empieza a transcurrir a partir de la fecha en la que le sean enviados los datos de acceso a su cuenta una vez que se ha confirmado el pago correspondiente. Una vez que el tiempo de contratación finalice, se deberá de pagar la renovación del servicio en caso de que el cliente requiera proseguir con el servicio. En caso contrario el cliente deberá de informar por escrito esta decisión por lo menos 15 días naturales antes de que finalice el tiempo ofrecido y/o contratado.

- d. **Respaldos.**- es obligación del cliente contar con respaldos de su sitio, aplicaciones y correos. DW Consulting realiza respaldos periódicos de sus servidores pero esto no garantizará que en caso de alguna pérdida de información se tenga un respaldo actualizado, por ello el CLIENTE es responsable de mantener un respaldo actualizado.
- e. **Contenido.**- Queda estrictamente prohibido hospedar sitios que contengan material ofensivo para la sociedad en general como: Pornografía Infantil, cualquier tipo de discriminación, racismo, información que fomente al Terrorismo, información que fomente el uso de sustancias prohibidas, etc. El "Cliente" será el único responsable de la información, puntos de vista, opiniones, imágenes y demás manifestaciones que se brinden al público en general. DW Consulting se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas de hospedaje que contengan cualquiera de los materiales antes señalados sin que exista por parte de "Nosotros" obligación de realizar algún reembolso por las cantidades pagadas por concepto de contratación de Hospedaje.
- f. **Uso apropiado de la red.**- El "Cliente" se obliga a no emplear programas que consuman de manera excesiva los recursos del sistema, incluyendo pero no limitado a ciclos del procesador y memoria. Cualquier abuso, de manera muy especial el intento de "hacked" y/o "Phishing" , será motivo de suspensión o cancelación del servicio. DW Consulting se reserva el derecho de cobrar una multa de hasta \$25,000.00 M.N. por cualquier percance su sufra su red a consecuencia actos consientes o inconscientes provocados por el "Cliente". DW Consulting estará obligado a informar al "Cliente" por escrito de cualquier problema que se haya detectado y de la decisión que se tome para cada caso en específico.
- g. **Correo Electrónico.**- Usted se obliga a que todo el mail que sea enviado desde su cuenta de hospedaje este en acuerdo a todas las legislaciones que pudieran aplicar (incluyendo la protección legal de la información). DW Consulting se reserva el derecho de proporcionar a las autoridades que lo soliciten su información personal en caso de que se realice cualquier abuso o actividad que se pudiera catalogar como crimen ya sea del fuero común o de carácter cibernético.
- h. **SPAM.**- Queda terminantemente prohibido el envío de correo masivo o "SPAM" a través de nuestros servidores. En caso de que se detecte que se ha incurrido en esta violación se informara por escrito al cliente y se suspenderá de manera temporal el servicio hasta por un lapso de 72 horas hábiles. Posteriormente se re-activara la cuenta en un plazo no mayor a 48 horas hábiles con la condicionante de que en caso de reincidir en esta violación se cancelará definitivamente el servicio sin que exista obligación de DW Consulting de reembolsar cualquier cantidad pagada por el servicio.
- i. **Prohibiciones generales.**- Comunicar, enviar o alojar material que dañe la integridad de terceros, que sea abusivo o lleve a cabo acciones semejantes. Envío de mensajes comerciales de correo electrónico no solicitados (spamming), a través de nuestros servicios o aplicaciones. Apoderarse o violar los derechos de privacidad de terceros, incluyendo recolectar y distribuir información sin consentimiento de los usuarios de Internet, con excepción de los permitidos por la ley correspondiente. Eliminar o informar erróneamente el envío de información, incluyendo encabezados, retomar información de direcciones IP o tomar cualquier otra actividad con la finalidad de conocer la identidad o información de los usuarios. Infringir las condiciones de confidencialidad, violar los derechos de propiedad intelectual o apropiarse indebidamente, incluyendo el material registrado, del empleo de marcas registradas de terceros sin la correspondiente autorización o permiso para distribuir información privada de otros.

- j. **Modificación.-** DW Consulting se reserva el derecho de modificar las presentes prohibiciones en cualquier momento, las cuales serán siempre presentadas a “Usted” mediante nuestro Sitio Web.

2. **Desarrollo Web.**

(Es el conjunto de tecnologías de software del lado del servidor y del cliente que involucran una combinación de procesos de base de datos con el uso de un navegador en internet a fin de realizar determinadas tareas o mostrar información.)

- a. **Paquetes de Desarrollo Web.-** DW Consulting ofrece un conjunto de características previamente estipuladas que conforman un paquete de desarrollo web, las características de cada paquete se encuentran publicadas en nuestro sitio y estas no podrán ser menores ni mayores a lo previamente estipulado ya sea en características y/o precio una vez que son contratadas por él “Cliente”. DW Consulting se obliga a presentar por escrito mediante una cotización los alcances y las limitantes de cada paquete previo a la contratación del mismo, por lo que se da por entendido que el cliente acepta dichas condiciones y características al momento de contratar.
- b. **Modificaciones.-** para el caso de que el cliente solicite el incremento de características o alcances de cada paquete, se deberá de especificar por escrito las modificaciones a las que haya lugar así como el precio adicional por las mismas.
- c. **Desarrollo a la Medida.-** para la contratación de este servicio DW Consulting entregará una cotización previa al “Cliente” con los alcances y las limitantes del proyecto, en esta cotización se estipularan los tiempos de desarrollo y el precio por el mismo. Cuando se presenten los avances del proyecto se elaborara una minuta de trabajo la cual será firmada por ambas partes aceptando los avances, las observaciones del “cliente” y cualquier cambio que pudiera surgir siempre y cuando estos no alteren el precio pactado previamente. En esta minuta se podrá agregar o modificar los tiempos de desarrollo establecidos, de acuerdo a lo que se pacte con el cliente y en el caso de que exista un incremento en el costo por las solicitudes del “Cliente” se asentarán en dicha minuta las nuevas cantidades a pagar, por lo que las minutas se podrán considerar como anexos del contrato de aceptación de servicios.
- d. **Promociones para Desarrollo a la Medida y Paquetes de Desarrollo.-** Cuando se publiquen en nuestro Sitio Web ofertas o promociones por servicios adicionales que se incluyan al contratar cualquiera de los servicios a los que hace mención el presente párrafo, se asentará por escrito en la cotización que se entregue al cliente las características de estos mas el tiempo de duración de cada servicios ofertado o promocionado. Una vez que el tiempo ofrecido para cada servicio adicional finalice, se deberá de pagar la renovación de los mismos en caso de que el cliente así lo decida. En caso contrario el cliente deberá de informar por escrito esta decisión por lo menos 15 días naturales antes de que finalice el tiempo ofrecido y/o contratado.
- e. **Propiedad.-** DW Consulting acepta y reconoce que los textos, fotografías, gráficos, imágenes, iconos, tecnología, software, links y demás contenidos audiovisuales o sonoros, así como su diseño gráfico y códigos fuente (en adelante, los 'Contenidos'), que desarrolle para el “Cliente” son propiedad única y exclusivamente del cliente cuando este haya contratado los servicios de “paquetes de desarrollo web” y “desarrollo web a la medida”.
- f. **Desarrollo con plantillas y Desarrollo mediante Site Builder.-** DW Consulting ofrece un conjunto de características previamente estipuladas que conforman un paquete de

desarrollo con plantillas o mediante site builder, las características de cada paquete se encuentran publicadas en nuestro sitio y estas no podrán ser menores ni mayores a lo previamente estipulado ya sea en características y/o precio una vez que son contratadas por él "Cliente". DW Consulting se obliga a presentar por escrito mediante una cotización los alcances y las limitantes de cada paquete previo a la contratación del mismo, por lo que se da por entendido que el cliente acepta dichas condiciones y características al momento de contratar. Cuando DW Consulting desarrolle un sitio web mediante Plantillas o Site Builder los textos, fotografías, gráficos, imágenes, iconos, links y demás contenidos audiovisuales o sonoros serán propiedad del "Cliente" mas no así el diseño gráfico y códigos fuente ya que estos son propiedad de DW Consulting o del proveedor con el que contrata el servicio.

3. Publicidad Web.

(Es el método que utiliza DW Consulting mediante Google para hacer publicidad patrocinada. Son anuncios que se muestran de forma relevante en los resultados de la búsqueda del usuario dentro de Google)

- a. **Contratación.-** El "Cliente" podrá elegir el monto que desea invertir para la compra de publicidad dentro de Google. Al solicitar una cotización recibirá por correo electrónico un documento con la explicación detallada del producto, los costos por el servicio, así como el tiempo promedio en que se lanzará su campaña una vez que haya efectuado el pago correspondiente y que hayamos detectado el pago en nuestras cuentas bancarias.
- b. **Desglose y Pagos.** – en cliente acepta y entiende que del total del pago efectuado a DW Consulting por concepto de publicidad un porcentaje del mismo se aplicara al pago directo a Google por concepto de publicidad y que otro porcentaje del pago se aplicara por conceptos de honorarios a DW Consulting. Estos honorarios podrán variar de acuerdo a la complejidad de la campaña pero nunca y en ningún caso este porcentaje podrá superar el 50% del total de la cantidad pagada salvo previa notificación al cliente y aceptación de este por escrito. Al contratar un paquete de publicidad el "Cliente" acepta que no habrá devolución de ninguna cantidad de dinero en caso de que este decida cancelar por anticipado el servicio, así mismo reconoce que el servicio se ofrece a través de una tercer compañía a la cual se le paga parte del dinero pagado por el "Cliente"
- c. **Funcionamiento.-** DW Consulting ofrece un resultado en cuanto a visitas por el pago de la campaña. La campaña podrá durar el tiempo necesario hasta que el objetivo en visitas se haya alcanzado. El "Cliente" acepta y reconoce que los resultados de las campañas podrá variar de acuerdo a los productos y servicios ofrecidos así como a las condicionantes que se hayan elegido al momento de la contratación, así mismo acepta que el servicio es contratado por un resultado que es igual a un número de visitas a su sitio pero que estas visitas no se limitan a un tiempo pre-establecido. El inicio de una campaña publicitaria podrá tardar hasta 72 horas hábiles ya que se debe de recibir la autorización de Google para la publicación de los anuncios realizados por DW Consulting ya que estos deben de cumplir con las políticas establecidas por Google. Para el caso de que los servicios o los productos que se deban de anunciar estén prohibidos por Google y que no se haya recibido notificación previa por parte de Google el "Cliente" podrá elegir entre cambiar los servicios y/o productos a anunciar o en solicitar que se realice el reembolso de la cantidad pagada en cuyo caso de cobrara una comisión de \$500.00 M.N. mas IVA por concepto de gastos de administración.

- d. **Limitantes.** – DW Consulting no se hace responsable por las limitantes que establece Google para el buen manejo de los anuncios o de la protección a las buenas costumbres que maneja Google. Queda estrictamente prohibido anunciar productos o servicios o promocionar sitios que promuevan lo siguiente:
- i. contenido violento, intolerancia racial o críticas hacia un particular, grupo u organización,
 - ii. pornografía y contenido no apto para menores,
 - iii. contenido de pirateo informático,
 - iv. drogas o artículos relacionados ilegales,
 - v. abuso de lenguaje inapropiado,
 - vi. contenido relacionado con las apuestas o los casinos,
 - vii. contenido relacionado con programas que compensan a los usuarios por hacer clic en anuncios u ofertas, realizar búsquedas, navegar por sitios web o leer mensajes de correo electrónico,
 - viii. uso excesivo, repetitivo o irrelevante de palabras clave en el contenido o el código de las páginas web,
 - ix. contenido o construcciones engañosas o manipuladoras para mejorar el ranking del motor de búsqueda del sitio, por ejemplo, el PageRank del sitio,
 - x. venta o promoción de armas o munición, por ejemplo, armas de fuego, navajas o pistolas de descarga eléctrica,
 - xi. venta o promoción de cerveza o bebidas de alta graduación alcohólica,
 - xii. venta o promoción de tabaco o productos relacionados,
 - xiii. venta o promoción de medicamentos con receta,
 - xiv. venta o promoción de productos que sean una falsificación o imitación de productos de diseño,
 - xv. venta o distribución de exámenes trimestrales o trabajos académicos,
 - xvi. cualquier otro contenido que sea ilegal, incite a una actividad ilegal o infrinja los derechos legales de terceros.

En caso de que el “Cliente” sabiendo lo anterior contrate queriendo obtener algún beneficio y obre con mala fe y dolo acepta y reconoce que no habrá ningún tipo de devolución por la cantidad pagada por el servicio.

- e. **Indemnización.** Él “Cliente” se obliga a indemnizar, defender y evitar que DW Consulting y proveedores relacionados con el servicio de Google AdWords™ sean afectados por una reclamación realizada por una tercera parte o bien por la exigencia de responsabilidades (incluidas, sin limitaciones, las tarifas legales razonables) que se deriven de su utilización del programa, los objetivos, los mensajes publicitarios y los servicios, o bien de un incumplimiento del acuerdo por parte de él “Cliente”.

4. **Consultoría Web o Consultoría Aplicada.**

(La consultoría Web o Aplicada a Internet es un campo que se enfoca en aconsejar a otras empresas cómo usar las tecnologías de la información para conseguir sus objetivos empresariales. Adicionalmente, implementan, instalan y administran los sistemas informáticos por Outsourcing).

- a. **Criterios.** – DW Consulting ofrece el servicio de consultoría aplicada como un valor agregado al momento de contratar un paquete de desarrollo o un desarrollo a la medida, el “Cliente” acepta y reconoce que el servicio contratado por él, es el servicio de desarrollo Web por lo que toda responsabilidad por parte de DW Consulting se basa en llevar a buen término el desarrollo del sitio web en base al conjunto de tecnologías

de software del lado del servidor y del cliente que involucran una combinación de procesos de base de datos con el uso de un navegador en internet a fin de realizar determinadas tareas o mostrar información mas no así se responsabiliza del contenido de la información mostrada o de los resultados de venta o visitas que el cliente espera.

- b. **Aceptación.**- el cliente recibirá por parte de DW Consulting la documentación que resulte por la realización de una consultoría, es responsabilidad del cliente aceptar o rechazar esta documentación y todos las definiciones y contenidos de información que esta contenga. Así mismo el cliente acepta que para la realización de cualquier consultoría él mismo ha entregado la información en la que se sustentarán los resultados que arroje dicho servicio por lo que toda la responsabilidad en la aceptación del servicio es únicamente de él "Cliente".
- c. **Consultoría como servicio Independiente.**- para el caso de que el cliente solicite y contrate el servicio se consultoría como servicio primario y que no esté contemplado el servicio de desarrollo, será responsabilidad de DW Consulting entregar una cotización previa donde se estipulen los alcances y las limitantes del servicio así como el costo por el servicio y los tiempos requeridos para la realización de la misma. En dicha cotización se estipularan las condiciones de contratación y las políticas de servicio. El cliente acepta y reconoce que al aceptar la cotización está aceptando dichas condiciones y políticas a menos que solicite de manera anticipada un contrato de prestación de servicios de manera independiente a la cotización, en cuyo caso este deberá de ser aceptado y firmado por ambas partes previamente a la realización de cualquier pago correspondiente.
- d. **Limitantes.**- DW Consulting acepta y reconoce que no existe responsabilidad u obligación del cliente a realizar cualquier pago mientras este no haya aceptado de manera escrita el servicio o mientras no haya firmado ninguna cotización o contrato. Así mismo el "Cliente" acepta y reconoce que mientras este no haya efectuado ningún pago DW Consulting no tiene obligación de entregar ninguna información o tipo de servicio al cliente. Para el caso de que se haya iniciado con el servicio de consultoría y que por razones ajenas a DW Consulting los pagos marcados y establecidos previamente se detengan por parte de él "Cliente" el servicio se detendrá el mismo tiempo en que se haya incumplido en los pagos y que no existirá ninguna responsabilidad de DW Consulting en entregar información parcial alguna mientras no exista un pago final o una cancelación de servicios por escrito. En este caso DW Consulting entregará la información que se tenga hasta el momento sin obligación a terminar la etapa en la que se encontrara en el momento de la suspensión de pagos.

5. Registro de Dominios

(El registro de dominios es el proceso por el cual una persona pasa a tener el control sobre un nombre de dominio, a cambio de pagar una cuota a la página web del registrador)

- a. **Proceso de registro de dominios.**- se muestra la forma en la que se registran los dominios a continuación:
 - i. Elige el dominio o dominios.
 - ii. Da sus datos personales.
 - iii. Elige el tiempo por el que los compra (1 o más años).
 - iv. Al final los paga, normalmente con tarjeta de crédito (o también por transferencia bancaria)

- v. Una vez comprado, da los datos de su configuración, y de qué quiere hacer con el dominio: URI a la cual re-direccionar, IP del servidor al que resolver mediante DNS, servidor DNS usado, etc.
 - vi. El registrante tiene que esperar un tiempo hasta que los cambios surtan efecto. Para los .com y .net es entre 4 y 8 horas, y para otros, entre 24 y 48 horas. En ese período:
 - 1. El registrador contacta con InterNIC y acaba el proceso con ellos, de forma transparente para el registrante.
 - 2. Se avisa al registrante de que se ha hecho el registro sin problemas.
 - vii. El nuevo dominio funciona, y resuelve a la IP apropiada en el servidor DNS usado, pero no en el resto de servidores DNS del mundo.
 - viii. Poco a poco se va propagando el cambio al resto de servidores (propagación DNS). Como cada uno tiene distintos tiempos de actualización y parámetros de caché distintos, pasan varias horas (es difícil predecir cuántas) hasta que todos los servidores DNS del mundo conocen cómo hacer la resolución del dominio.
 - ix. La página ya es accesible mediante un nombre de dominio desde cualquier ordenador.
- b. **Normas.**- Cada registrador tiene unas normas específicas sobre lo que considera correcto y lo que en relación con cuestiones como la codificación de caracteres permitida. Un requisito imprescindible para registrar un dominio es dar datos veraces sobre el registrante: nombre, dirección (física y electrónica), y teléfono de contacto. Estos datos son importantes para contactar con el responsable de un dominio si hay algún problema, por ejemplo spam proveniente de esa dirección. Toda esta información se puede consultar con el programa whois (que está en la mayoría de sistemas operativos).
- c. **Responsabilidades.** – será responsabilidad única y exclusiva de él “Cliente” de proporcionar datos verídicos y exactos de la persona que fungirá como dueño del dominio. DW Consulting se reserva el derecho de verificar todos los datos proporcionados por el “Cliente” y en caso de que exista una anomalía podrá restringir el uso de dicho dominio sin obligación de realizar el re-embolso del pago correspondiente.
- d. **Tiempos.**- DW Consulting tardará una máximo de 48 horas hábiles en registrar un dominio a partir del momento en que se realice el pago correspondiente. Será obligación del cliente notificar por escrito (vía fax o correo electrónico) la realización de dicho pago. Así mismo el cliente deberá de notificar por escrito las instrucciones para el apuntado del dominio en caso de que este no sea hospedado en nuestros servidores.
- e. **Renovación.**- DW Consulting se obliga a avisar con hasta 15 días naturales la fecha de vencimiento del dominio. El cliente deberá de realizar el pago correspondiente por la renovación por lo menos 48 Horas hábiles a que este venza. En caso de que el pago correspondiente se efectuó posterior a la fecha de vencimiento DW Consulting no tendrá ninguna responsabilidad en caso de que este entre en periodo de redención o sea adquirido por un tercero. Todo pago por renovación deberá de ser avisado a DW Consulting por escrito y se deberá de contar con la confirmación de recepción de aviso.
- f. **Traslado de dominio.**- para el caso de que el cliente requiera que el nombre del titular del dominio sea cambiado, deberá de avisar por lo menos 2 meses antes a que este venza de manera escrita y cumplir con los requerimientos de información que les sean solicitados por nuestra parte. No se realizara ningún cambio de datos al dominio en caso de que el tiempo solicitado por nuestra parte haya vencido y deberá de esperar a que este sea renovado para efectuar dicho cambio. En caso de que la solicitud de cambio de

datos y proveedor se encuentre dentro del tiempo marcado, este tendrá una duración de entre 8 y 12 días naturales y no tendrá costo alguno para el “Cliente”.

- g. **Limitantes.**- es muy común que se realice la búsqueda de disponibilidad de dominios y que el dominio en cuestión aparezca como disponible. Existen excepciones a la disponibilidad de los dominios como en el caso de que el dominio en cuestión se encuentre en periodo de redención, en este caso el dominio se mostrara como disponible pero no puede ser registrado por ninguna entidad hasta que salga de este estado. Otra limitante puede ser que el dominio en cuestión puede aparecer como disponible pero durante el tiempo que tarde el “Cliente” en solicitar su registro y efectuar su pago puede ser registrado por alguien más. En estos casos se comprobara al cliente las argumentaciones anteriores y el “Cliente” deberá de elegir un nuevo dominio o en su caso solicitar el re-embolso correspondiente. Se cobrara una comisión del 25% del costo pagado por gastos de administración en caso de que se solicite dicho reembolso.
- h. **Equivocaciones en los nombres de dominio.**- es común que existan errores de “dedo” al momento de escribir un nombre o que los nombres sean tan complicados que en ocasiones se omitan o agreguen letras. En caso de que el error sea imputable al “Cliente” como en el caso de que él mismo haya efectuado y llenado la solicitud de registro a través de nuestro sitio Web, no podrá modificarse el nombre registrado salvo que el cliente pague nuevamente el servicio. En el caso de que el error sea imputable a nosotros será obligación de DW Consulting asumir el costo por el registro del dominio correcto.

6. **Contratación**

(Es el proceso económico en el cual una empresa determinada mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas, a una empresa externa, por medio de un contrato)

Toda contratación de servicios deberá de hacerse a través de nuestro sitio web o de manera telefónica con alguno de nuestros representantes de ventas. El cliente recibirá de manera electrónica la confirmación de la contratación a través de correo electrónico así como los datos de las cuentas bancarias para efectuar el pago correspondiente al servicio contratado. En caso de que el cliente requiera efectuar su pago a través de tarjeta de crédito o debito podrá hacerlo a través de nuestro sitio web o con la ayuda de uno de nuestros representantes.

Todas las características de los servicios contratados se encuentran publicadas en nuestro sitio web pero también son enviadas a través del correo de confirmación de contratación por lo que el cliente acepta que reconoce las características, alcances y limitantes del servicio que solicita. El cliente tiene la obligación de revisar nuevamente las características del servicio antes de realizar el pago correspondiente y en caso de que este tenga dudas sobre el producto o servicio deberá de llamar o solicitar a través de correo electrónico más información a nuestros representantes ya que no habrá ninguna devolución de dinero en caso de que la contratación se realizara equivocadamente ya sea consciente o inconscientemente, como puede ser la falta de conocimientos sobre el servicio. El cliente acepta que puede tardar el tiempo que considere necesario para aclarar cualquier duda antes de realizar su pago ya que no existe ninguna obligación de pagar inmediatamente el servicio solicitado, con las excepciones que se marcan para el apartado **g** del párrafo **5** Registro de dominios.

Para el caso de contratación de los servicios de consultoría aplicada como servicio independiente o desarrollo web ya sea en forma de paquetes o a la medida DW Consulting enviara una cotización por correo electrónico donde se establecen algunas condiciones de servicios especialmente marcadas para estos servicios. Si el cliente llegara a tener dudas sobre algún punto en específico será obligación del “Cliente” solicitar que se detalle de manera más específica los puntos sobre los que se tengan duda ya sea de forma oral o por escrito, de preferencia solicitando que la explicación pertinente se agregue a la cotización ya que este documento podrá fungir como contrato de aceptación de servicios en caso de que el cliente no solicite un contrato en forma.

7. Contraprestación.

(Contraprestación es la obligación de un pago a cambio de un servicio ofrecido o viceversa.)

- a. A cambio del servicio ofrecido “USTED” de obliga a pagar por adelantado el servicio o plan contratado que ofrece DW Consulting
- b. Asimismo, Usted acepta y reconoce que la utilización del “Servicio y/o Plan Contratado”, implica la aceptación tácita de la aplicación y cobro de las Tarifas o cualquier modificación que se realice a las mismas con posterioridad una vez que se haya terminado la vigencia del contrato.
- c. DW Consulting se obliga a entregar una factura con todas las características fiscales que la ley de nuestro país exige al “Cliente” en el domicilio fiscal que este nos haya proporcionado o en su caso en la dirección que quede especificada al momento de la contratación únicamente. Cualquier cambio de dirección deberá de enviarse por escrito a nuestras oficinas administrativas. No se podrán re-expedir facturas que se extravíen por parte del cliente o por cuestiones del servicio postal mexicano. La factura de expedirá única y exclusivamente con fecha del mes en el que se efectuó el pago, si el cliente no solicita factura dentro del mes en el que contrate y lo hace posterior a esta fecha no habrá obligación de nuestra parte por expedir dicha factura.
- d. Todos los pagos por concepto de servicios deberán de realizarse a través de las cuentas bancarias establecidas ya que los comprobantes emitidos por los bancos para depósitos o transferencias electrónicas serán solicitados en caso de alguna aclaración. Para el caso de pagos con tarjeta de crédito se solicitara el estado de cuenta de la tarjeta como comprobante.

8. Política de Cobro

- a. Una vez que se haya realizado la solicitud de contratación de servicio el “Cliente” recibirá a través de correo electrónico los datos necesarios y en su caso referenciados para realizar el pago correspondiente en nuestras cuentas bancarias. Es obligación del cliente notificar a DW Consulting una vez que se haya efectuado dicho pago, enviar copia escaneada de la ficha de depósito al correo de cobro@dwconsulting.com.mx o en su caso enviar copia de la transacción electrónica al correo mencionado.
- b. Para los clientes que así lo requieran se podrá realizar dicho pago a través de cobro con tarjeta de crédito, ya sea que el mismo “Cliente” opte por llenar el mismo el formulario de pago en nuestro sitio web o solicite la ayuda de uno de nuestros representantes para la captura del pago.
- c. El “Cliente” recibirá 15 días antes a su fecha de renovación por correo electrónico, un estado de cuenta con las instrucciones y el total a pagar en pesos del servicio prestado. Es responsabilidad del “Cliente” informar a DW Consulting toda vez que este Estado de

Cuenta no sea recibido, independientemente de las causas por las cuales se haya verificado dicha omisión.

- d. Por todo pago realizado DW Consulting se obliga a entregar una factura con todas las características fiscales que la ley de nuestro país exige al "Cliente" en el domicilio fiscal que este nos haya proporcionado o en su caso en la dirección que quede especificada al momento de la contratación únicamente. Cualquier cambio de dirección deberá de enviarse por escrito a nuestras oficinas administrativas. No se podrán re-expedir facturas que se extravíen por parte del cliente o por cuestiones del servicio postal mexicano. La factura de expedirá única y exclusivamente con fecha del mes en el que se efectuó el pago, si el cliente no solicita factura dentro del mes en el que contrate y lo hace posterior a esta fecha no habrá obligación de nuestra parte por expedir dicha factura.
- e. Es responsabilidad del "Cliente" mantener actualizados sus datos en caso de cambio de los mismos, incluyendo: Razón Social, RFC, Dirección, Email y Teléfono.
- f. Suspensión y cancelación del servicio por falta de pago.- en caso de que no se tenga ninguna respuesta parte del "Cliente" y que este no efectuó el pago correspondiente por el nuevo periodo, DW Consulting suspenderá el servicio y tras la espera de 20 días naturales no se reciba pago o aviso de cancelación por parte del cliente se cancelara e manera definitiva el servicio.
- g. En caso de que el servicio sea cancelado por las causas mencionadas en el punto que precede, DW Consulting no tendrá obligación alguna de respaldar los archivos del Cliente y por lo mismo, tampoco tendrá responsabilidad alguna por la pérdida de los mismos. El Cliente manifiesta su conformidad y nos autoriza a borrar los archivos que se encuentren en los servidores de DW Consulting en caso de que el servicio sea cancelado

9. Propiedad intelectual e industrial

Todos los contenidos del sitio web de DW Consulting, como son imágenes, fotografías, textos ligas a otros sitios, software (programación y bases de datos) diseño grafico del portal y por ende los códigos fuentes del sitio son propiedad de DW Consulting, por lo tanto estos no son cedidos ni prestados a el Cliente para su uso, ya sea para su uso público o privado.

10. Política de privacidad

Toda la información que se proporcione por parte del cliente solo será usada con fines meramente comerciales entre el "Cliente" y DW Consulting. De ninguna manera se utilizara esta información para crear y vender bases de datos a terceros ya sea con o sin fines de lucro.

11. Política de soporte técnico

DW Consulting cuenta con un área de soporte técnico (outsourcing) que monitorea los servidores las 24 horas los 365 días del año. El Soporte Técnico lo ofrecemos mediante atención telefónica o a través de un sistema de tickets que se proporciona a través del panel de control las 24 horas los 365 días del año. Todas las peticiones son atendidas en el orden en que son recibidas.

En horarios de oficina se ofrece soporte técnico telefónico en un horario de 08:00 a 19:00 Horas de lunes a viernes, por lo que el "Cliente" podrá optar por esta modalidad si así lo desea.

El tiempo promedio de atención y solución a un problema es de 10 minutos a 5 horas dependiendo del problema reportado, sin embargo, este periodo puede ser mayor debido a la

gravedad del problema. Nuestro servicio de Soporte Técnico se enfoca únicamente al correcto funcionamiento de las características de las cuentas de hospedaje y no contempla problemas causados por el mismo cliente ya sea consciente o inconscientemente o por sus aplicaciones hospedadas.

12. Cuestiones adicionales

- a. **Características de paquetes promocionales.**- periódicamente DW Consulting ofrece promociones a sus clientes. Las características de cada promoción son ofrecidas a través de nuestro sitio web. Así también estas se envían a través de correo electrónico cuando se realiza la contratación de las mismas en los correo de confirmación de contratación. Dichas promociones solo son validas durante el mes en el son publicadas y no tendrán valides una vez que termine el mes. Para obtener estos beneficios el cliente deberá de contratar y pagar dentro del mes en que se publique dicha promoción.
- b. **Cambios en promociones.**- Si una promoción contratada y pagada y seguida por una con mejores condiciones no será posible cambiar estas a petición del cliente ya que las promociones no son canjeables en ningún momento.
- c. **Terminación del contrato.**- el contrato de servicios tendrá la duración establecida por el pago efectuado por el cliente, si al finalizar el periodo el cliente decide no renovar deberá de notificarlos por escrito con antelación a DW Consulting. En caso de que el contrato de servicios termine y el cliente tenga algún adeudo con nosotros, DW Consulting se reserva el derecho de iniciar cualquier acción legal que considere pertinente.
- d. **Cancelación de cuentas.** – toda cancelación de cuentas deber hacerse por escrito y con antelación a la fecha de vencimiento. Si el cliente omite este punto y por alguna razón DW Consulting realiza cualquier pago a sus proveedores para la continuación del servicio y el cliente cancela posterior a la fecha de vencimiento, este se obliga a pagar el total del servicio contratado.

13. Legislación y jurisdicción aplicable

Para la interpretación y cumplimiento de las relaciones contractuales estipuladas en el presente documento, tanto el "Cliente" como DW Consulting se sujetaran a la legislación y tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal en los Estados Unidos Mexicanos, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o legislación que por razón de sus domicilios o cualquier otra circunstancia pudiera corresponderles