

CONTRATO DE **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET Y SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS**, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE _____ EN LO SUCESIVO **“PROVEEDOR”** Y POR LA OTRA _____ EN LO SUCESIVO **“CONSUMIDOR”**, A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ **“LAS PARTES”** AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

DECLARACIONES

I.- DEL PROVEEDOR

I.1 Que es una persona moral mexicana, según consta en la escritura pública o póliza número _____, de fecha _____, pasada ante la fe del Licenciado _____, _____ (Notario o Corredor Público) número _____ en _____ e inscrita en el Registro Público de Comercio de _____ bajo el folio mercantil _____ de fecha _____, con Registro Federal de Contribuyentes (RFC), _____ representado en este acto por _____, quien acredita su personalidad mediante _____ número _____, pasado ante la fe del Licenciado _____, _____ (Notario o Corredor Público) número _____, inscrito en el Registro Público de Comercio de _____, bajo el folio mercantil _____ de fecha _____ la cual otorga facultades suficientes para suscribir el presente instrumento.

I.2 Que _____ en su calidad de representante legal, tiene todas las facultades para celebrar el presente contrato, las cuales no le han sido revocadas, modificadas, o disminuidas en forma alguna.

I.3 Que para los fines y efectos legales del presente contrato señala como domicilio el ubicado en _____, con número de teléfono _____, _____ y correo electrónico _____.

I.4 Que cuenta con la capacidad legal, infraestructura, servicios, recursos materiales y humanos, necesarios debidamente capacitados, para dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas del presente Contrato.

I.5 Que mediante oficio número _____ de fecha _____ le fue otorgada/renovada por parte del Servicio de Administración Tributaria (SAT) la autorización para operar como proveedor de certificación de comprobantes fiscales digitales por Internet por el periodo del (dd/mm/aaaa) al (dd/mm/aaaa), por lo cual con fundamento en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación (CFF) está facultada para validar que los comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI) cumplan los requisitos establecidos en el artículo 29-A del CFF; asignar el folio del CFDI; e incorporar el sello digital del SAT.

I.6 Que cuenta con el Certificado de Sello Digital del SAT vigente, mismo que le fue otorgado con motivo de la autorización señalada en el inciso anterior.

II.- DEL CONSUMIDOR:

II.1 Ser una persona física, que se identifica con _____, tener _____ años de edad, con RFC _____, correo electrónico _____ y de conformidad a lo señalado por el artículo 22 del Código Civil Federal (CCF) tiene la capacidad jurídica para celebrar el presente contrato por su propio derecho o siendo su representante legal y/o apoderado _____, con poder para actos de _____, de fecha _____ otorgada ante la fe del Lic. _____, _____, del _____, inscrito bajo el folio No. _____ del Registro Público del Comercio. (de ser el caso que esté inscrito).

Ser persona moral, constituida mediante escritura pública o póliza No. _____, de fecha _____, otorgada ante la fe del Lic. _____, Notario o Corredor Público No. _____, del _____, inscrito bajo el folio No. _____, del Registro Público del Comercio, con RFC _____, representado en este acto por _____, quien acredita su personalidad con _____ para actos de _____, de fecha _____ otorgada ante la fe del Lic. _____, _____, del _____, inscrito bajo el folio No. _____ del Registro Público del Comercio, de conformidad con lo establecido por el artículo 19 del Código Fiscal de la Federación (CFF)

(Usar el párrafo y los datos que correspondan en cada caso)

II.2 Que para los fines y efectos legales del presente contrato señala como su domicilio el ubicado en _____, con número de teléfono _____ y correo electrónico _____.

II.3 Que su representante o apoderado legal tiene las facultades y capacidad legal suficiente para celebrar el presente contrato los cuales al momento de suscribir el presente no le han sido revocadas, modificadas, o disminuidas en forma alguna.

II.4 Que manifiesta su voluntad para obligarse en los términos y condiciones del presente contrato.

II.5 Que proporcionará la información requerida por el PROVEEDOR de forma completa, veraz y actualizada, para la realización de las actividades que deriven del objeto de este contrato.

III.- De las PARTES:

III.1 Que se reconocen las facultades y la personalidad jurídica con la que se ostentan, mismas que a la fecha de celebración del presente Contrato no les han sido revocadas, ni modificadas.

III.2 Que es su deseo celebrar el presente Contrato de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

1.-OBJETO

1.1 El presente instrumento tiene por objeto regular la relación entre las **PARTES** derivada de la prestación de los servicios de certificación de CFDI y servicios adicionales.

1.2 Que para efectos del presente contrato se entenderá por:

CFDI: Comprobante fiscal digital por internet, que certifica un proveedor a un consumidor y que reúne los requisitos del artículo 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y demás disposiciones aplicables.

CFF: Código Fiscal de la Federación.

CCF: Código Civil Federal.

CC: Código de Comercio.

CONSUMIDOR: Persona física o moral que adquiere y/o contrata los servicios básicos, los servicios adicionales o complementarios, respecto a la certificación de comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI).

e-firma: El certificado de firma electrónica que establece el artículo 17-D del Código Fiscal de la Federación, misma que se define como el mensaje de datos que se ampara por un certificado vigente que confirma el vínculo entre un firmante y los datos de creación de la misma.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

PROVEEDOR: Persona moral que cuenta con autorización por parte del SAT para operar como proveedor de certificación de CFDI.

SAT: Servicio de Administración Tributaria.

SERVICIO ADICIONAL O COMPLEMENTARIO: Servicios adicionales o complementarios distintos al servicio básico que se detallarán en la cláusula 2 del presente contrato.

1.3 El **SERVICIO BÁSICO** consistirá en lo siguiente:

- a) Validar el cumplimiento de los requisitos establecidos el artículo 29-A del CFF.
- b) Asignar el folio del CFDI.
- c) Incorporar el sello digital del SAT.

Adicionalmente a lo anterior deberá resguardar por un periodo de tres meses posteriores al de su certificación los CFDI a los que se hayan aplicado las acciones contenidas en los incisos que anteceden.

El **SERVICIO BÁSICO** también incluirá la recepción por parte del **PROVEEDOR**, de los CFDI a ser certificados, así como el envío de estos, una vez certificados al **CONSUMIDOR** a través de (Señalar el medio de envío y recepción de los CFDI)

El **SERVICIO BÁSICO** definido es distinto al servicio de certificación gratuita de CFDI, que se realiza a través de la aplicación informática gratuita con la que deben contar todos los proveedores de certificación de comprobantes fiscales digitales por Internet.

2.- SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS AL SERVICIO BÁSICO.

2.1 El **CONSUMIDOR** requiere los servicios adicionales o complementarios al servicio Básico de certificación de CFDI, siguientes: (describir el tipo de servicio(s) adicional(es) o complementario(s), el costo correspondiente a cada uno, la vigencia del mismo el detalle de los requerimientos necesarios para su operación, las características, estándares y niveles de servicio específicos):

| No . | Servicio | Descripción del servicio adicional o complementario | Vigencia | Costo total |
|------|----------|---|----------|-------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| "N" | | | | |

(Puede referirse esto a un **Anexo "1"** denominado "**SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS AL SERVICIO BÁSICO**").

3.- CARGOS POR EL USO DEL SERVICIO

3.1 El costo total del servicio(s) contratado(s) será de \$ _____
(_____ M.N.)
por

_____ (día, semana, mes, volumen de CFDI etc.) con el impuesto al valor agregado incluido, el cual integra \$ _____ (_____ M.N.) correspondiente al servicio básico y \$ _____ (_____ M.N.) correspondiente a los servicios adicionales o complementarios.

3.2 El costo total del servicio(s) contratado(s) no sufrirá modificaciones durante la vigencia del contrato.

3.3 El **CONSUMIDOR** podrá realizar el pago a través de los siguientes medios: efectivo, cheque, transferencia electrónica de fondos, tarjeta de crédito o débito, directamente en las oficinas del **PROVEEDOR** ubicado en _____ o bien mediante ventanilla bancaria del banco _____ número de cuenta _____ y CLABE _____ (pueden señalarse varias).

3.4 En caso de que el pago se realice mediante transferencia electrónica de fondos, ésta se deberá efectuar a la cuenta CLABE No. _____ del banco _____.

3.5 En el caso de utilizar sistemas de pagos a través de Internet, éstos se realizarán a través del servicio de _____ a la cuenta de _____ número _____.

Por estos pagos el **PROVEEDOR** entregará el CFDI correspondiente.

3.6 En caso de que el **CONSUMIDOR** deje de pagar al **PROVEEDOR** las contraprestaciones, el **PROVEEDOR** suspenderá la prestación de los servicios contratados, en ese caso, el **PROVEEDOR** dará aviso al **CONSUMIDOR**, para que subsane dicho incumplimiento en un plazo de _____ días hábiles y, en caso de no subsanar, el contrato se dará por terminado y se obligará al **CONSUMIDOR** al pago de la pena convencional establecida en la cláusula 11 del presente instrumento.

4.- ACCESO AL SERVICIO

4.1 El **PROVEEDOR** deberá de prestar al **CONSUMIDOR** todas las herramientas, medios así como asesoría o apoyo técnico, a fin de satisfacer los servicios señalados en las CLÁUSULAS 1 y 2 del presente instrumento según el tipo de servicio que las partes convengan.

4.2 En caso de que el **PROVEEDOR** establezca el uso de claves y contraseñas para el uso u operación de los servicios contratados, el **CONSUMIDOR** deberá adoptar las medidas adecuadas para garantizar que las mismas no sean reveladas a ningún tercero, con la finalidad de preservar en todo momento la seguridad de las transacciones realizadas, debiendo dar aviso oportuno a la dirección de correo electrónico _____ del **PROVEEDOR**, en caso de robo o extravío para la reposición de la misma.

4.3 El **PROVEEDOR** deberá establecer y poner a disposición del **CONSUMIDOR** uno o más canales seguros para la transferencia electrónica de la información objeto del presente contrato, de forma que se proteja dicha información durante su transferencia hacia y desde los equipos del **PROVEEDOR**.

4.4 Para mejoras y mantenimiento continuo a la infraestructura y a la aplicación, el **PROVEEDOR** podrá planear y ejecutar espacios de tiempo para realizar tareas de mantenimiento del servicio, denominados “ventanas de tiempo” de mantenimiento trimestrales, de máximo 24 horas, lo anterior será notificado al **CONSUMIDOR** a través de la página de Internet del **PROVEEDOR** y a través del medio de contacto establecido al efecto en la cláusula 14 del presente instrumento con una anticipación de por lo menos 7 días naturales, durante dichas “ventanas de tiempo” el servicio estará suspendido.

5.- OBLIGACIONES

Las **PARTES**, tendrán las siguientes obligaciones derivadas de la prestación de los servicios señalados en el presente instrumento:

5.1 Del PROVEEDOR:

a) Certificar los CFDI generados por el **CONSUMIDOR**, incluyendo en su caso los complementos a los mismos que al efecto requiera el **CONSUMIDOR**.

- b) Proporcionar el servicio de acuerdo a las CLÁUSULAS pactadas en el presente contrato, así como certificar los CFDI de manera directa sin que exista de por medio un tercero realizando cualquier parte del proceso de certificación de CFDI que opere en calidad de socio comercial, distribuidor o cualquier otra figura análoga.
- c) Informar y respetar los precios y tarifas, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el **CONSUMIDOR**, durante la vigencia del presente contrato.
- d) Publicar en su página de Internet el documento que señale los estándares de niveles de servicio requeridos, que el SAT le establece como mínimos para otorgar el servicio de certificación.
- e) Asegurar como nivel de servicio que durante la vigencia del contrato, la aplicación informática a través de la cual se presten los servicios contratados, se encuentre disponible y operable para el **CONSUMIDOR** las 24 horas de los 365 días del año, con un servicio de por lo menos del 99.3 por ciento, en donde el .7 por ciento representa el periodo de tiempo máximo en que la aplicación podría no estar disponible por causas no planeadas e imputables al **PROVEEDOR**.
- f) Proporcionar el servicio de acuerdo a lo contratado, ofrecido o publicitado, cumpliendo con los estándares de niveles de servicio requeridos, tanto el establecido en el inciso c) de la presente cláusula como en la cláusula 2 del presente instrumento, o los que el SAT establezca como condición o resultado de la autorización que otorga para operar como proveedor de CFDI conforme a las disposiciones fiscales vigentes; en este último caso, el **PROVEEDOR** publicará en su página de Internet los estándares o características del servicio establecidos por el SAT.
- g) Abstenerse de realizar cualquier acción que cause daño o vulnere la seguridad de los sistemas informáticos del **CONSUMIDOR**.
- h) Resarcir al **CONSUMIDOR** en su caso, el daño o daños causados y los perjuicios, por el incumplimiento en los estándares o niveles de servicio pactados o por impericia, de acuerdo a las cláusulas del presente contrato.
- i) Certificar los CFDI que reciba del **CONSUMIDOR** en un periodo no mayor a 1 hora después de su recepción.
- j) Conservar la información y documentación necesaria que se requiera conforme a las disposiciones fiscales, derivada de la prestación del servicio señalado en el presente instrumento.

5.2 Del **CONSUMIDOR**:

- a) Pagar por los servicios contratados, en tiempo y forma pactados.
- b) Proporcionar al **PROVEEDOR** la información necesaria y veraz para que éste pueda cumplir con su encomienda.

- c) Autorizar al **PROVEEDOR** para que remita al SAT todos los CFDI que le certifique.
- d) Abstenerse de realizar cualquier acción que cause daño o vulnere la seguridad de los sistemas informáticos del **PROVEEDOR**.
- e) Actuar con la debida prudencia y diligencia para asegurarse de que en el caso de que se establezca el uso de claves y contraseñas para el uso y operación de los servicios contratados, estas permanezcan seguras y en conocimiento exclusivo del **CONSUMIDOR**, procediendo a cancelarlas de inmediato y dar aviso al **PROVEEDOR** a través del medio establecido en la cláusula 14, en el caso de que la seguridad o confidencialidad de éstas se encuentre en riesgo.

El incumplimiento de las obligaciones de las partes podrá dar lugar a la rescisión del contrato y en su caso al pago de la pena convencional establecida en la cláusula 11 del presente instrumento.

6.- ALMACENAMIENTO Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN

6.1 El **PROVEEDOR** se obliga a almacenar los CFDI, conservando los documentos por lo menos tres meses posteriores a la certificación, para permitir al **CONSUMIDOR** su consulta o impresión de acuerdo a las disposiciones fiscales vigentes; como servicio adicional o complementario podrá proporcionarse almacenamiento por un período adicional contado a partir del vencimiento del período mínimo de tres meses ya mencionado con el costo que las partes establezcan.

6.2 El **PROVEEDOR** manifiesta expresamente que _____ (si/no) podrá almacenar los datos personales, los CFDI que certifique o la demás información que le proporcione el **CONSUMIDOR** para efectos de la ejecución del presente contrato, en equipos, sistemas, servicios o servidores ubicados fuera del territorio nacional.

El o los países en dónde se podrá almacenar la información del contribuyente serán: _____ (Sólo en caso de que el **PROVEEDOR** almacene la información mencionada en el párrafo anterior en equipos, sistemas, servicios o servidores ubicados fuera del territorio nacional).

El **PROVEEDOR** de igual forma, deberá de informar al **CONSUMIDOR** si recibe solicitudes de autoridad distinta a la mexicana para entregar su información, no pudiendo entregar dicha información sin haber recabado previamente autorización expresa y por escrito del **CONSUMIDOR**, a través de alguno de los medios establecidos en la cláusula 14.

7.- CANCELACIÓN

7.1 En caso de que el **CONSUMIDOR**, no esté conforme con el servicio recibido, podrá cancelar el contrato, sin responsabilidad alguna dentro de un periodo de cinco días naturales siguientes a partir de la fecha de la firma del presente contrato, el **PROVEEDOR** realizará la devolución del pago en un plazo no menor a 3 ni mayor a 8 días naturales, mediante cheque nominativo para abono en cuenta del **CONSUMIDOR** y/o transferencia electrónica de fondos. Para tal efecto el **CONSUMIDOR** al momento de solicitar la

cancelación indicará la CLABE interbancaria y el nombre del banco, plaza y sucursal correspondiente.

En el supuesto de cancelación del servicio, cuando el **CONSUMIDOR** haya hecho uso de los servicios contratados en el presente contrato, tendrá que pagar los mismos y el **PROVEEDOR** devolverá las cantidades restantes entregadas por adelantado.

7.2 El contrato también será cancelado en el caso de que el **SAT** revoque la autorización para operar como proveedor de certificación de CFDI, una vez publicada la revocación de la autorización del **PROVEEDOR** en la página electrónica del SAT en Internet (www.sat.gob.mx), se deberá hacer del conocimiento del **CONSUMIDOR**, a través de:

- a) La publicación de un aviso en su página de Internet, y;
- b) El envío de un aviso mediante mensaje de datos dirigido a la dirección de correo electrónico establecida al efecto en la cláusula 14 del presente contrato, o en su caso mediante el medio que para este caso en especial se disponga en la citada cláusula 14.

La publicación y el envío de los avisos mencionados tendrán como propósito informar oportunamente al **CONSUMIDOR** a fin de que pueda contratar un nuevo proveedor.

7.3 A partir de la fecha de publicación de la revocación de la autorización del **PROVEEDOR** en la página de internet del SAT, dicho **PROVEEDOR** continuará prestando el servicio contratado por el **CONSUMIDOR** durante un período de transición que será de noventa días contados a partir de la fecha de dicha publicación.

7.4 En caso de incumplimiento por parte del **PROVEEDOR** con las obligaciones señaladas en esta cláusula el **CONSUMIDOR** afectado podrá hacer efectiva la pena convencional referida en la cláusula 11 del presente contrato.

8.- RESCISIÓN

8.1 En caso de incumplimiento del contrato, cualquiera de las partes podrá solicitar la rescisión del mismo, por lo cual la parte que incumpla pagará la pena convencional establecida en la cláusula 11 del presente contrato.

8.2 En caso de que el **PROVEEDOR** tome acuerdo de disolución, entre en proceso de liquidación, concurso mercantil o extinción de la sociedad, se rescindirán el contrato y el **PROVEEDOR** deberá hacer esto del conocimiento del **CONSUMIDOR**, en un plazo no mayor de 24 horas contadas a partir de la toma del Acuerdo o de que surta efectos el acto jurídico que corresponda.

- a) Publicar un aviso en su página de Internet, y;
- b) Enviar un aviso mediante mensaje de datos dirigido a la dirección de correo electrónico establecida al efecto en la cláusula 14 del presente contrato o en su caso mediante el medio que para este caso en especial se disponga en la citada cláusula 14.

8.3 Lo anterior para que el **CONSUMIDOR** pueda tomar las acciones que considere convenientes como es el contratar un nuevo proveedor; durante el periodo de transición en que se desarrolle la disolución, liquidación o concurso mercantil, el **PROVEEDOR** deberá seguir prestando el servicio contratado al **CONSUMIDOR**.

8.4 En caso de incumplimiento por parte del **PROVEEDOR** con las obligaciones señaladas en esta cláusula el **CONSUMIDOR** afectado podrá hacer efectiva la pena convencional referida en la cláusula 11 del presente contrato.

9.- TERMINACIÓN

9.1 Las partes podrán dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, dándose aviso entre ellas por escrito, debiendo el **PROVEEDOR** dar de baja del servicio al **CONSUMIDOR**, eliminando de su sistema cualquier información con la que cuente, sin menoscabo de aquella que deba conservar en virtud de las disposiciones fiscales vigentes relativas a la autorización como **PROVEEDOR** de certificación de CFDI. En virtud de lo anterior, el **CONSUMIDOR** reconoce y acepta, que una vez concluido el periodo de conservación obligatorio se da por terminado el contrato y por ende serán canceladas las claves y contraseñas generadas al **CONSUMIDOR** para el uso y operación del servicio.

9.2 El presente contrato terminará al vencimiento de su vigencia si este no es renovado, o cuando concluya el servicio pactado y por ende haya acabado su objeto.

10.- RESPONSABILIDAD

10.1 En caso de que el **PROVEEDOR** con motivo de la prestación de los servicios contratados, por error, omisión o impericia cause daño al **CONSUMIDOR**, se compromete a coadyuvar con este, tramitando las aclaraciones ante el SAT que correspondan derivadas de dichos actos ante el SAT, en un plazo no menor de dos días hábiles y no mayor de 8 días hábiles así como a resarcir el daño causado al **CONSUMIDOR**. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que en su caso le sean aplicables al propio **PROVEEDOR** derivado de las posibles inconsistencias o incumplimientos imputables al mismo.

Para coadyuvar en el proceso antes señalado, el **PROVEEDOR** se compromete a:

1.- _____

2.- _____

El **PROVEEDOR** no será responsable de aquellos errores o fallas en los servicios cuando los mismos hayan sido ocasionados por causas imputables al **CONSUMIDOR**.

El **CONSUMIDOR** manifiesta y acepta que para la contratación de los servicios objeto del presente contrato, cuenta con los requerimientos técnicos que en esta materia se establecen en las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas fiscales o en cualquier otra aplicable, mismos que de manera enunciativa más no limitativa incluyen el

contar con certificado de e-firma vigente y con uno o más Certificados de Sello Digital vigentes emitidos por el SAT.

11.- PENA CONVENCIONAL

11.1 Las partes convienen que en caso de incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones y de conformidad con lo señalado por el artículo 88 del Código de Comercio (CC) y artículo 92 BIS y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la parte que incumpla pagará a la otra _____ (indicar aquí porcentaje sobre el total del servicio contratado, este no podrá ser mayor de 30%); en caso de incumplimiento del **PROVEEDOR**, este deberá devolver al **CONSUMIDOR** las cantidades que le haya entregado por adelantado, más la pena convencional, en un plazo no menor a 5 ni mayor a 10 días naturales a partir de que se determine el incumplimiento y rescisión del Contrato, mediante cheque nominativo para abono en cuenta del **CONSUMIDOR** y/o transferencia electrónica. Para tal efecto, el **CONSUMIDOR** al momento de solicitar la cancelación indicará la CLABE interbancaria y el nombre del banco, plaza y sucursal.

De igual forma, cuando el incumplimiento sea de parte del **CONSUMIDOR**, este deberá de pagar al **PROVEEDOR**, en un plazo no menor de 5 ni mayor a 10 días hábiles, la pena convencional pactada previamente mediante cheque nominativo para abono en cuenta del **PROVEEDOR** y/o transferencia electrónica. Para tal efecto el **PROVEEDOR** indicará la CLABE interbancaria y el nombre del banco, plaza y sucursal.

12.- VIGENCIA

12.1 El presente contrato tendrá una vigencia de _____ meses. En caso de no establecerse vigencia determinada, el Contrato estará vigente hasta que el **PROVEEDOR** concluya con los servicios contratados debiendo informar mediante mensaje de datos enviado a la dirección de correo electrónico de contacto o al medio que al efecto se determine en la cláusula 14 del presente instrumento al **CONSUMIDOR** que el servicio está por terminar, con una anticipación de 90 días naturales a la conclusión del Contrato.

13.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

13.1 Ambas partes convienen en que el contenido del presente contrato, la información proporcionada por el **CONSUMIDOR** para su ejecución, la de los clientes del **CONSUMIDOR**, y la de cualquier tercero involucrado en las operaciones consignadas en los CFDI que se operen en ejecución del objeto del presente contrato, tienen el carácter de confidencial y por ende no pueden ser utilizadas para fines distintos al objeto del presente contrato ni divulgadas a terceros, con la salvedad de la información que las partes estén obligadas a entregar al SAT o a tener a disposición de dicha autoridad fiscal en virtud de las disposiciones fiscales aplicables, incluyendo las disposiciones aplicables al **PROVEEDOR** como resultado o requisito de la autorización para operar como tal que le ha sido otorgada por el SAT, por lo que el **PROVEEDOR** se obliga expresamente a mantener absoluta reserva sobre la misma, y que únicamente podrá ser revelada por mandamiento de autoridad competente de conformidad con lo señalado por el artículo 1,

23, 24 y 25 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

- 13.2** La confidencialidad de la información a que se refiere la presente cláusula incluye expresamente la prohibición para el **PROVEEDOR** de ceder o transmitir a terceros incluso con fines mercadotécnicos o publicitarios los datos e información a que se refiere esta cláusula, o de enviar publicidad sobre los bienes y servicios, salvo que conste la autorización expresa y por escrito del **CONSUMIDOR**.
- 13.3** El contenido de la presente Cláusula se regulará, en lo conducente, por el Código Fiscal de la Federación, la Resolución Miscelánea Fiscal vigente, las condiciones de otorgamiento de la autorización para operar como proveedor de certificación de comprobantes fiscales digitales por Internet y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de julio de 2010.

14.- MEDIOS DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES

- 14.1** Todas las notificaciones, requerimientos, autorizaciones, renunciaciones, avisos, cambio de domicilio y otras comunicaciones que deban realizarse conforme a este contrato, deberán hacerse mediante mensajes de datos enviados a través de medios electrónicos, a las direcciones de correo electrónico señaladas en esta cláusula, considerándolas como debidamente enviadas al momento en que el mensaje de datos salga del servidor de correo electrónico del emisor y como debidamente recibidas por el destinatario en el momento que el mensaje de datos ingrese en el servidor de correo electrónico del destinatario. Por lo que ambas partes se obligan a verificar con la debida oportunidad si han recibido alguna comunicación de su contraparte.
- 14.2** Las **PARTES** acuerdan que cuando se requiera que el mensaje de datos sea firmado de manera electrónica, o que se acuse de recibo mediante mensaje de datos firmado electrónicamente, esto se señalará expresamente en cada caso y se utilizará siempre la e-firma que emite el Servicio de Administración Tributaria al tenor de lo dispuesto por el artículo 17-D del Código Fiscal de la Federación, así como los servicios de validación que presta dicha Autoridad Fiscal con acceso al público en general.
- 14.3** Las direcciones para recibir las notificaciones, requerimientos, autorizaciones, renunciaciones, avisos, cambio de domicilio y otras comunicaciones serán:

Por medios electrónicos (Se pueden señalar distintas direcciones electrónicas clasificándolas por tema o asunto a tratar):

Del **PROVEEDOR**: _____

Del **CONSUMIDOR**: _____

De igual manera las **PARTES** acuerdan que para el caso de _____ se requerirá que dicha comunicación se haga por escrito en papel con firma autógrafa de la parte, su representante o apoderado legal, y se notifique en los siguientes domicilios físicos:

EL PROVEEDOR:

Domicilio: (Calle, número exterior, número interior, Colonia, Estado, Delegación o Municipio, C.P.)

Teléfono:

Correo electrónico:

Atención:

EL CONSUMIDOR:

Domicilio: (Calle, número exterior, número interior, Colonia, Estado, Delegación o Municipio, C.P.)

Teléfono:

Correo electrónico:

Atención:

15.- DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS O RECLAMACIONES.

15.1 EL **PROVEEDOR** está obligado a atender las consultas, dudas, aclaraciones, quejas, o reclamaciones, formuladas por parte del **CONSUMIDOR**. El **PROVEEDOR** cuenta con el número telefónico _____ y con la dirección de correo electrónico señalada en la cláusula 14 del presente instrumento, en los cuales, el **CONSUMIDOR** deberá levantar el reporte respectivo. Dicho servicio se prestará de forma gratuita al **CONSUMIDOR** y estará disponible las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año.

15.2 El **PROVEEDOR** deberá atender las consultas, reclamaciones, o quejas formuladas por el **CONSUMIDOR** cumpliendo, al menos, los siguientes niveles de servicio:

En la vía telefónica:

Consultas: De manera inmediata o en un máximo de 24 horas.

Quejas o reclamaciones: de manera inmediata o en un máximo de 72 horas hábiles.

Vía correo electrónico:

Consultas: Dentro de un plazo máximo de 24 horas.

16.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

16.1 Ninguna de las partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de este contrato, que resulte por caso fortuito o fuerza mayor.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor, el acontecimiento proveniente de la naturaleza o del hombre, caracterizado por ser imprevisible, inevitable, irresistible, insuperable, ajeno a la voluntad de las partes y que imposibilita el cumplimiento de todas o alguna de las obligaciones previstas en el presente contrato.

La falta de previsión, o por la negligencia o impericia técnica del **PROVEEDOR**, que le impida el cabal cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, no se considerará caso fortuito o fuerza mayor.

17.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

17.1 Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del contrato, las partes acuerdan someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir diferencias, a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar donde se celebre este contrato o en su caso de los tribunales federales competentes.

Las partes acuerdan que conocen el contenido y alcance de todas y cada una de las declaraciones y cláusulas del contrato y que los datos contenidos en las mismas son verdaderos y vigentes.

17.2 El presente contrato podrá celebrarse de manera electrónica y en dicho caso se hará uso de la e-firma que emite el SAT para la firma del documento electrónico o mensaje de datos.

Para efectos de la validación de los certificados de la e-firma, se hará uso de los servicios de validación que pone a disposición el SAT en su página de Internet.

Una vez leído y hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este contrato fue suscrito por duplicado en el lugar _____ y en la fecha (dd/mm/aaaa), entregándose un tanto a cada una de las **PARTES**.

EL CONSUMIDOR

EL PROVEEDOR

Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número _____ de fecha _____. Cualquier modificación al presente contrato en perjuicio del **CONSUMIDOR**, frente al contrato de prestación de servicios registrado, se tendrá por no puesta.

Anexo "1"

"SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS AL SERVICIO BÁSICO"

| No. | Servicio | Descripción del servicio adicional o complementario | Vigencia | Costo total | Características | Estándares | Niveles de servicio |
|-----|----------|---|----------|-------------|-----------------|------------|---------------------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| "N" | | | | | | | |