🧾 TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

VIRTECH S.A. DE C.V.
RFC: VIR181031IN9
Domicilio: VENUSTIANO CARRANZA 205, SAN BALTAZAR CAMPECHE, PUEBLA, PUE. 72550
Correo electrónico: justin@virtech.mx
Última actualización: 18 de octubre de 2025

---

1. ACEPTACIÓN Y VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS

El presente documento establece los **Términos y Condiciones de Uso** (en adelante, los "Términos") que rigen el acceso y utilización de las aplicaciones, plataformas web, servicios en línea y demás productos desarrollados y operados por **VIRTECH S.A. DE C.V.** (en adelante, "VIRTECH").

Al acceder, registrarse o utilizar cualquiera de los servicios ofrecidos, el usuario (en adelante, el "Cliente" o los "Usuarios") reconoce haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos, así como el **Aviso de Privacidad**, que forma parte integrante del presente contrato.

Si el usuario no acepta total o parcialmente los Términos, deberá abstenerse de utilizar los servicios de VIRTECH.

---

2. DEFINICIONES

A los efectos del presente documento, se entenderá por:

- **"Software" o "Plataforma"**: El conjunto de programas, aplicaciones móviles, panel administrativo y servicios en línea operados por VIRTECH, incluyendo versiones personalizadas bajo licencia "white label".
- **"Cliente"**: Persona física o moral que contrata los servicios de VIRTECH.
- **"Usuarios Finales"**: Clientes o consumidores del Cliente que acceden o interactúan con el software operado por éste.

- **“Contrato”**: El acuerdo legal entre el Cliente y VIRTECH conformado por estos Términos y el Aviso de Privacidad.

---

3. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente contrato es regular el uso, acceso, operación y prestación de los servicios tecnológicos proporcionados por VIRTECH, consistentes en el desarrollo, alojamiento, soporte y operación de software para logística, entrega de pedidos, administración de repartidores y seguimiento de operaciones empresariales.

Estos Términos aplican a todos los servicios prestados por VIRTECH dentro y fuera de México, independientemente del país de residencia del Cliente o del lugar donde se utilicen los servicios.

---

4. REGISTRO, CUENTAS Y ACCESO

4.1. Para utilizar el software, el Cliente deberá crear una cuenta proporcionando información veraz, actualizada y completa.

4.2. Cada cuenta es personal e intransferible. El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.

4.3. VIRTECH no será responsable de daños o perjuicios derivados del uso indebido o no autorizado de las cuentas por parte del Cliente o sus empleados.

4.4. VIRTECH podrá suspender o cancelar temporal o definitivamente el acceso al software ante la detección de actividades fraudulentas, violaciones a los presentes Términos o falta de pago.

---

5. SERVICIOS Y SOPORTE TÉCNICO

5.1. VIRTECH proporcionará al Cliente acceso al software y sus componentes de acuerdo con el plan contratado, incluyendo la plataforma web, las aplicaciones móviles y las funcionalidades descritas en la documentación técnica vigente.

5.2. VIRTECH podrá ofrecer soporte técnico y actualizaciones conforme al nivel de servicio correspondiente a cada plan.

5.3. VIRTECH no se obliga a desarrollar funciones personalizadas salvo acuerdo comercial por escrito.

5.4. VIRTECH podrá incorporar mejoras o modificaciones al software sin previo aviso, siempre que no afecten negativamente la funcionalidad contratada.

---

6. PAGOS, FACTURACIÓN Y MODIFICACIÓN DE PRECIOS

6.1. Los servicios de VIRTECH se ofrecen bajo modalidad de **suscripción mensual o anual**, pagadera mediante **Stripe** o transferencia electrónica.

6.2. Todos los precios incluyen los impuestos aplicables conforme a la legislación mexicana, salvo disposición contraria.

6.3. El Cliente podrá solicitar facturación (CFDI) dentro de los tres días hábiles posteriores al pago, a través del correo **hola@virtech.mx** o al número **+52 55 4006 3749**.

6.4. El incumplimiento en el pago dará lugar a la suspensión temporal del servicio hasta que se regularice la cuenta.

6.5. **Cancelaciones:** El Cliente podrá cancelar su suscripción en cualquier momento; la cancelación surtirá efecto al término del ciclo de facturación vigente. No existen reembolsos por pagos ya realizados.

6.6. **Modificación de precios:**
VIRTECH podrá actualizar los precios de sus planes en cualquier momento por razones comerciales, técnicas o de mercado.
Toda modificación será notificada al Cliente **con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación** mediante correo electrónico o notificación dentro de la plataforma.
El nuevo precio aplicará a partir del siguiente ciclo de facturación.
La continuidad en el uso del servicio constituirá **aceptación expresa de las nuevas tarifas**.

---

7. LICENCIA DE USO Y PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1. VIRTECH otorga al Cliente una **licencia de uso no exclusiva, revocable e intransferible** del software, limitada a las finalidades comerciales del Cliente.

7.2. El Cliente reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual, código fuente, bases de datos, diseño, arquitectura y documentación pertenecen exclusivamente a **VIRTECH S.A. DE C.V.**

7.3. Queda prohibida la reproducción, copia, modificación, descompilación, ingeniería inversa o creación de software derivado sin consentimiento expreso y por escrito de VIRTECH.

---

8. LICENCIA “WHITE LABEL”

8.1. VIRTECH podrá autorizar a determinados Clientes a utilizar el software bajo su propia marca, dominio o identidad visual.

8.2. Dicha autorización no implica cesión de propiedad intelectual, y estará sujeta a las siguientes condiciones:

- Mantener el reconocimiento de autoría de VIRTECH en el backend y documentación técnica.
- Cumplir con todas las leyes de protección de datos aplicables.
- No sublicenciar, copiar o replicar el sistema para terceros sin autorización expresa.
- Publicar un aviso de privacidad propio cuando operen datos personales de sus usuarios finales.

8.3. El incumplimiento de estas condiciones implicará la terminación inmediata de la licencia “white label”.

---

9. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

9.1. El Cliente deberá:

- Usar el software de manera lícita y conforme a los presentes Términos.
- Garantizar que su uso del software cumpla con la legislación aplicable.
- No alojar ni distribuir contenido ilegal, difamatorio o que infrinja derechos de terceros.

- Mantener los datos de sus usuarios actualizados y protegidos.

9.2. El Cliente es responsable de las actividades realizadas por sus empleados, repartidores o usuarios dentro de su cuenta.

---

10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

10.1. VIRTECH implementa medidas técnicas y organizativas razonables para proteger la información procesada, incluyendo cifrado TLS, contraseñas encriptadas y controles de acceso.

10.2. VIRTECH no garantiza la eliminación inmediata de datos inactivos, pero procurará su anonimización o eliminación conforme a sus políticas internas y obligaciones legales.

10.3. Cualquier incidente o vulnerabilidad podrá ser reportado al correo **justin@virtech.mx**, y será atendido conforme a los protocolos de seguridad internos.

---

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y SLA

11.1. VIRTECH no será responsable por daños indirectos, lucro cesante o pérdida de datos.

11.2. La responsabilidad total de VIRTECH frente al Cliente no excederá el monto efectivamente pagado durante los **últimos doce (12) meses** previos al evento que originó la reclamación.

11.3. VIRTECH mantiene una disponibilidad objetivo del servicio del **99.5% mensual**, excluyendo mantenimientos programados, fallas externas o casos fortuitos.

11.4. Los servicios se prestan “**tal cual**”, sin garantías adicionales sobre su idoneidad para fines específicos.

---

12. PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

12.1. VIRTECH tratará los datos personales de conformidad con su **Aviso de Privacidad** y la legislación aplicable en materia de protección de datos (LFPDPPP y GDPR).

12.2. El Cliente reconoce que VIRTECH actúa como **encargado del tratamiento** respecto de los datos de los usuarios finales, y como **responsable** de los datos de facturación y contacto de sus propios clientes.

12.3. El Cliente será responsable de obtener el consentimiento de sus usuarios finales para el tratamiento de sus datos.

---

13. MODIFICACIONES AL CONTRATO

13.1. VIRTECH podrá modificar en cualquier momento estos Términos o sus políticas asociadas.
13.2. Las modificaciones sustanciales serán notificadas al Cliente con **15 (quince) días naturales de anticipación**.
13.3. La publicación de los cambios en el sitio web o la continuidad en el uso del servicio constituirá aceptación tácita de las modificaciones.

---

14. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

14.1. Los presentes Términos se rigen por las leyes de los **Estados Unidos Mexicanos**.
14.2. Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la **Ciudad de Puebla, México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

---

15. CONTACTO

Para cualquier asunto relacionado con estos Términos o con el uso del software, puede contactarnos en:

VIRTECH S.A. DE C.V.
Correo electrónico: justin@virtech.mx
Domicilio: VENUSTIANO CARRANZA 205, SAN BALTAZAR CAMPECHE, PUEBLA, PUE. 72550

📄 ANEXO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (DPA)

VIRTECH S.A. DE C.V.
RFC: VIR181031IN9
Domicilio: VENUSTIANO CARRANZA 205, SAN BALTAZAR CAMPECHE, PUEBLA, PUE. 72550
Correo electrónico: justin@virtech.mx
Última actualización: 18 de octubre de 2025

---

1. OBJETO

El presente **Anexo de Tratamiento de Datos Personales** (en adelante, el “Anexo” o “DPA”) forma parte integrante de los **Términos y Condiciones de Uso** suscritos entre **VIRTECH S.A. DE C.V.** (en adelante, “VIRTECH” o el “Encargado”) y el **Cliente** (en adelante, el “Responsable”).

El objeto de este Anexo es establecer los términos bajo los cuales VIRTECH, en su calidad de **encargado del tratamiento**, tratará datos personales por cuenta del Cliente, en cumplimiento con la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)** y el **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)** de la Unión Europea, cuando sea aplicable.

---

2. DEFINICIONES

A efectos de este Anexo:

- **Responsable:** Persona física o moral que decide sobre el tratamiento de los datos personales, esto es, el Cliente que utiliza la plataforma.
- **Encargado:** VIRTECH, quien trata datos personales por cuenta del Responsable.
- **Subencargado:** Cualquier tercero que VIRTECH contrate para prestar servicios auxiliares de procesamiento o infraestructura.
- **Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

- **Tratamiento:** Cualquier operación efectuada sobre los datos personales, como la recopilación, almacenamiento, uso, transferencia o supresión.

---

3. ALCANCE DEL TRATAMIENTO

VIRTECH tratará los datos personales únicamente con las siguientes finalidades:

a) Prestar los servicios tecnológicos contratados por el Responsable.
b) Proveer alojamiento, infraestructura y mantenimiento del software.
c) Facilitar la comunicación y transferencia de información entre el Responsable y sus usuarios finales.
d) Proporcionar soporte técnico y asistencia operativa.
e) Cumplir con obligaciones legales, fiscales o contractuales derivadas del servicio.

VIRTECH **no utilizará los datos personales para fines propios** distintos a los estipulados en este documento ni los transferirá a terceros sin instrucción del Responsable.

---

4. OBLIGACIONES DE VIRTECH COMO ENCARGADO

VIRTECH se obliga a:

4.1. Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Responsable.
4.2. Implementar medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos.
4.3. Garantizar que el personal con acceso a los datos se encuentre sujeto a obligaciones de confidencialidad.
4.4. Notificar al Responsable cualquier incidente o violación de seguridad que pueda afectar los datos personales en un plazo máximo de **setenta y dos (72) horas** a partir de su detección.
4.5. No transferir, ceder o divulgar los datos a terceros sin autorización expresa del Responsable, salvo obligación legal.
4.6. Eliminar o anonimizar los datos personales una vez finalizada la relación contractual, salvo que exista una obligación legal o legítimo interés de conservación.
4.7. Asistir al Responsable en el cumplimiento de sus obligaciones respecto de solicitudes de derechos ARCO y GDPR (acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento).
4.8. Permitir auditorías razonables por parte del Responsable, previa notificación con al menos 10 días hábiles.

---

5. SUBENCARGADOS AUTORIZADOS

El Responsable autoriza expresamente a VIRTECH a utilizar **subencargados tecnológicos** para la prestación del servicio, siempre que cumplan con estándares adecuados de seguridad y protección de datos.

Los principales subencargados actualmente utilizados incluyen:

- **Amazon Web Services (AWS)** – alojamiento de infraestructura.
- **Google Cloud Platform / Firebase** – backend, autenticación y análisis.
- **Stripe** – procesamiento de pagos.
- **Google Maps / MapBox / LocationIQ** – servicios de geolocalización.
- **Vercel / Railway / WordPress** – alojamiento y despliegue de sitios.
- **Google Analytics / GTM / Meta Pixel** – análisis y rendimiento.

VIRTECH mantendrá actualizada la lista de subencargados y la pondrá a disposición del Responsable previa solicitud.

---

6. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE (CLIENTE)

El Responsable se obliga a:

6.1. Obtener el consentimiento válido de sus usuarios finales para el tratamiento de sus datos personales, conforme a la LFPDPPP o al GDPR, según corresponda.
6.2. Notificar a VIRTECH cualquier instrucción de supresión o modificación de datos personales de los titulares.
6.3. No utilizar los servicios de VIRTECH para recopilar, procesar o almacenar información ilegal, sensible o no autorizada.
6.4. Adoptar medidas razonables para asegurar la confidencialidad de las credenciales de acceso a la plataforma.

---

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

VIRTECH aplicará las siguientes medidas mínimas de seguridad:

- Cifrado SSL/TLS para la transmisión de datos.
- Cifrado de contraseñas y autenticaciones mediante hash seguro (bcrypt o equivalente).
- Segmentación lógica de bases de datos por cliente.
- Respaldo diario de información con retención de 30 días.
- Control de accesos basado en roles (principio de mínimo privilegio).
- Monitoreo y registro de eventos de seguridad.

---

8. RETENCIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

VIRTECH conservará los datos personales únicamente durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades del tratamiento o las obligaciones legales aplicables.
Los datos de usuarios inactivos podrán ser eliminados o anonimizados transcurridos **seis (6) meses** desde su última actividad, salvo instrucción distinta del Responsable.

---

9. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

El Responsable autoriza que los datos puedan ser transferidos a países distintos de México cuando sea necesario para la prestación de los servicios, garantizando VIRTECH que los destinatarios ofrezcan un nivel de protección adecuado conforme al GDPR (artículos 44 a 49).

---

10. INCIDENTES DE SEGURIDAD

En caso de una vulneración de seguridad que afecte los datos personales tratados, VIRTECH notificará al Responsable dentro de un plazo máximo de **72 horas**, indicando:
a) La naturaleza del incidente.
b) Los datos posiblemente comprometidos.

c) Las medidas correctivas adoptadas.
d) Las acciones recomendadas al Responsable.

---

11. DURACIÓN

El presente Anexo permanecerá vigente durante todo el tiempo que VIRTECH preste servicios al Responsable.
A la terminación del contrato, VIRTECH suprimirá o devolverá todos los datos personales conforme a la cláusula 8 anterior.

---

12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente Anexo se rige por las leyes de los **Estados Unidos Mexicanos**.
Las partes se someten expresamente a la **jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de Puebla, México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

---

13. CONTACTO

Para cualquier asunto relacionado con este Anexo o con el tratamiento de datos personales, el Responsable podrá comunicarse con:

VIRTECH S.A. DE C.V.
Correo: justin@virtech.mx
Domicilio: VENUSTIANO CARRANZA 205, SAN BALTAZAR CAMPECHE, PUEBLA, PUE. 72550