



Terminos y condiciones de uso

Los presentes términos y condiciones son aplicables para el uso de la plataforma FactuCuenta, la cual forma parte de los servicios que oferta la empresa que ha creado y desarrollado el presente sitio web <https://factucuenta.com.mx> la finalidad de proporcionar a sus clientes soluciones sencillas y efectivas, utilizando como soportes la innovación, la seguridad y la transparencia en la información. De igual manera pone a disposición el servicio de soporte técnico, la adquisición de manera electrónica de los servicios ofrecidos y en su caso, llevar a cabo el registro como usuarios de los servicios adquiridos y el acceso a las plataformas destinadas para ello. El uso general del sitio web de FactuCuenta está sujeto a los siguientes Términos y Condiciones.

Aceptación de los términos y condiciones

Por este medio, se le comunica que cada vez que visita nuestro sitio web <https://factucuenta.com.mx> , queda sujeto a los términos y condiciones que se establecen para su uso, considerándose que acepta los mismos, así como las consecuencias que deriven de su utilización. De igual manera, se le hace de su conocimiento que FactuCuenta se reserva el derecho de modificar sin previo aviso, el contenido de los presentes términos y condiciones, conforme sus procesos y normatividad aplicable, siendo los cambios vigentes a partir del momento de su publicación en el presente apartado. POR LO QUE ES DE SUMA IMPORTANCIA QUE LEA DETENIDAMENTE LA INFORMACIÓN QUE SE LE PROPORCIONA Y QUE ES SUJETO COMO USUARIO DEL SITIO WEB DE FACTURAFASST.

Productos y servicios

A través de nuestro sitio web, usted puede consultar la información relativa a los productos y servicios que se comercializan. Además de la información general de cada uno de ellos, usted puede conocer sus precios y vigencias, los cuales se encuentran precisados en cada uno de los productos y/o servicios. La vigencia de cada uno es aplicable siempre y cuando no se modifiquen las condiciones seleccionadas al momento de su adquisición, así como el servicio sea recibido únicamente por el Registro Federal de Contribuyentes que lo adquirió. No obstante, hay servicios que por su particularidad y especialización, debe solicitar cotización para determinar su precio y condiciones, por lo que cada ficha informativa contiene los mecanismos a seguir para solicitar del servicio. Asimismo, se precisa que todos nuestros precios publicados se realizan en moneda nacional e incluyen el impuesto al valor agregado correspondiente.

Registro

Para poder utilizar nuestros servicios, será necesario que esté registrado como usuario de FactuCuenta y tenga una cuenta con nosotros, lo cual podrá hacer a través de nuestro sitio web. Los datos e información que debe proporcionar en los campos de registro, serán tratados conforme nuestro [Aviso de Privacidad](#), reservándose el derecho de verificar por cualquier medio legal, la veracidad y vigencia de la información y/o datos proporcionados.

Servicio al cliente

Mediante nuestro sitio web, podrá acceder a nuestros servicios de atención al cliente, generando un “ticket de soporte”; a través de este servicio podrá hacernos de conocimiento el inconveniente que se le presentó, a fin de que nuestras áreas especializadas le ayuden a resolverlo lo antes posible, comprometiéndonos a dar una solución en un periodo de 24 a 48 horas, contadas a partir de que haya sido enviado su ticket.

Pago de los cargos por los productos y servicios adquiridos a través del sitio web

Mediante nuestro sitio web, podrá acceder a nuestros servicios de atención al cliente, generando un “ticket de soporte”; a través de este servicio podrá hacernos de conocimiento el inconveniente que se le presentó, a fin de que nuestras áreas especializadas le ayuden a resolverlo lo antes posible, comprometiéndonos a dar una solución en un periodo de 24 a 48 horas, contadas a partir de que haya sido enviado su ticket.

Cancelación de comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI)

Cada comprobante que haya sido efectivamente cancelado no genera la disminución en el número de timbres fiscales disponibles en la cuenta de cada cliente.

Plazos de entrega y activación de los productos y/o servicios

La activación se efectuará conforme lo siguiente:

- De manera inmediata, si su pago se efectuó mediante Tarjeta de débito, crédito, transferencia vía SPEI o cuenta Mercado Pago.
- Dentro de las 24 a 48 horas siguientes a su pago, si opta por realizarlo mediante depósito en efectivo o transferencia electrónica.
- Utilizar los Servicios para llevar a cabo concursos, loterías, rifas, marketing multinivel, esquemas piramidales, actividades de juegos de azar o apuesta, “hacerse rico rápidamente” (“get rich quick”) o cualquier otra forma de actividad financiera prohibida.

Cambios y devoluciones

Una vez efectuado su pago, en caso de que desee hacer un cambio del servicio que adquirió, deberá solicitar la cancelación de su compra enviando un correo a pagosydevoluciones@factucuenta.com.mx de esta manera se cancelará la selección del servicio que efectuó y el pago quedará disponible para que haga una nueva selección. Si la nueva selección tiene un costo menor al que previamente había pagado, el remanente quedará disponible en su usuario para la siguiente compra que realice, en caso contrario, si el servicio que desea adquirir es de un costo mayor, deberá efectuar el pago correspondiente por la diferencia para que proceda su

activación. Una vez que sea enviado el correo, su compra se cancelará y quedará disponible su pago, en un plazo de 24 a 48 horas.

En caso de Devolución deberá enviar un correo con la siguiente información:

- Escrito de solicitud de devolución firmado por el titular de la cuenta, que contenga el motivo por el cual solicita la devolución, monto, fecha en que se efectuó, número de cuenta, CLABE interbancaria e institución bancaria de la cual se realizó la transferencia, así como Registro Federal de Contribuyente, domicilio fiscal y medio de contacto (correo y/o número telefónico).
- Identificación oficial con fotografía y en su caso, instrumento notarial con el que se acredite la personalidad.
- Parte superior de la carátula del estado de cuenta bancario de donde proviene la transferencia.
- Asunto de correo: "Solicitud de Devolución"

Una vez enviado lo anterior, su devolución se efectuará dentro del plazo de 1 a 2 meses siguientes, realizándose un cobro del 5% (cinco por ciento) del valor total del depósito erróneo, por concepto de "Gastos Administrativos", para lo cual se emitirá la factura correspondiente, conforme los datos que sean proporcionados en su solicitud.

Facturación

Cada vez que usted adquiere nuestros productos y/o servicios a través de nuestro sitio web, proporciona los datos necesarios para emitir su factura, por lo que una vez registrados sus datos y generar su factura, ésta no podrá ser corregida. En caso de requerir factura anticipada, contará con un plazo de 15 días naturales para liquidar, en caso de que no se haga el pago correspondiente dentro de dicho plazo, la factura será cancelada. No obstante que se emita una factura anticipada, el servicio no podrá ser activado hasta en tanto se haga el pago de éste.

Marcas y derechos de autor

Las marcas, logotipos, avisos comerciales, signos distintivos, nombres comerciales, patentes, diseños industriales y demás derechos de Propiedad Intelectual que se muestran, señalen, se describen o se mencionan en el sitio web, son propiedad exclusiva de FactuCuenta, por lo que su exhibición no genera ningún tipo de derecho para el Visitante y/o Usuario, por tanto, éstos no tienen autorización para el uso de la propiedad intelectual mostrada en la página. El contenido disponible a través del sitio web, está protegido por la legislación correspondiente en materia de Derechos de Autor y Propiedad Intelectual.

Actualización de los términos y condiciones

En cualquier momento estos términos y condiciones pueden cambiar, por lo que le pedimos que revise constantemente nuestro portal.

Leyes aplicables, jurisdicción y resolución de conflictos

Estos términos y condiciones, se regirán e interpretarán conforme a la legislación mexicana. Por lo que en este acto acepta que se somete a la exclusiva jurisdicción y ley aplicable de los tribunales competentes de la ciudad de Nuevo Leon, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

Aviso de privacidad

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos personales en posesión de los particulares, FactuCuenta S.A. de C.V. a quien en lo sucesivo se le denominará "FactuCuenta", pone a su disposición el siguiente aviso de privacidad y se informa a los titulares de los datos, la información que de ellos se recaba, y los fines que se darán a dicha información.

I. Responsable

FactuCuenta tiene su domicilio en, Santa Monica , Juarez NL, C.P. 67286 . Nuestro teléfono es: 81 3959 6553

II. Tipo de información que se obtiene

FactuCuenta puede recolectar datos personales del titular de manera directa por medio de llamada telefónica, chat, correo electrónico, en reuniones en las oficinas o en oficinas del titular. También se realiza la recolección de datos de manera indirecta a través de las cajas de registro, landings, herramientas de soporte o ayuda y webinars.

FactuCuenta recaba datos personales de identificación, contacto y patrimoniales o financieras, asimismo recaba datos personales sensibles relativos a archivos de Certificado de Firma Electrónica, Certificado de Sello Digital, contraseñas, cuentas bancarias. En la recepción al visitar nuestras instalaciones, se obtienen datos de identificación.

III. Finalidad

Los datos que recabamos serán utilizados para las siguientes finalidades, las cuales son necesarias para concretar nuestra relación con usted, así como para atender los servicios que contrate:

Actividades primarias clientes

- (i) Para servicios de emisión y administración de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI);
- (ii) Proporcionar asesoría y soporte técnico de FactuCuenta ;
- (iii) Comunicación, mantenimiento y en general actividades que se deriven del servicio de FactuCuenta.
- (iv) Elaboración de la Contabilidad dentro de la plataforma;

- (v) Para el Cálculo del impuesto mensual (IVA, ISR);
- (vi) Para Presentación de información al SAT (Pago provisional y DIOT);
- (vii) Para Elaborar y presentar la contabilidad electrónica (Balanza de comprobación y catálogo de cuentas en formato XML);
- (viii), para el Cálculo de Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultados);
- (ix) para descarga de CFDIs emitidas al Titular desde la plataforma del SAT;
- (x) y para el almacenamiento de CFDIs emitidos y/o recibidos.

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención.

Actividades secundarias clientes

Con fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial para ofrecerle otros de nuestros productos, servicios y promociones.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para las actividades secundarias de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial, usted puede presentar desde este momento su solicitud a ventas@factucuenta.com.mx , manifestando lo anterior.

También se pone a su disposición en los mismos correos la opción de Unsubscribe o Dar de baja, que aparece al final de este.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios que solicita o contrata con nosotros.

IV. Limitación de uso, divulgación y transferencia de sus datos personales

El tratamiento de los datos personales de identificación, contacto y patrimoniales será el que resulte necesario, adecuado, relevante y conveniente en relación con las finalidades previstas en el numeral 3 de este Aviso de Privacidad.

FactuCuenta se abstendrá de vender, arrendar o alquilar sus datos personales con un tercero; Sin embargo, FactuCuenta podrá transferir datos personales cuando sirva para identificar, localizar o realizar acciones legales contra personas que pudiesen infringir las condiciones del servicio de cualquier sitio propiedad de FactuCuenta, o causar daños o interferencia sobre los derechos de cualquier sitio de FactuCuenta o sus propiedades, de otros usuarios de estos sitios o de cualquier otra persona que pudiese resultar perjudicada por dichas actividades, siempre y cuando hayan sido requeridos por orden judicial para cumplir con las disposiciones procesales correspondientes.

Los datos a que se refiere este aviso serán transferidos a:

Servicio de Administración Tributaria "SAT", en cumplimiento de las responsabilidades como Proveedor Autorizado de Certificación "PAC" con número de autorización **xxxx** y tendrá en todo momento a disposición del SAT acceso a las bases de datos en donde se resguardan los documentos CFDI que se hayan certificado en los últimos 3 meses o según lo estipulan sus propias facultades vigentes de acceso a dicha información.

Los datos a que se refiere este aviso podrán ser transferidos a:

Autoridades financieras mexicanas, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones tributarias, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales.

Autoridades judiciales mexicanas, con la finalidad de dar cumplimiento a notificaciones, requerimientos u oficios de carácter judicial.

Las autoridades y terceros operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes para dar cumplimiento a las finalidades señaladas en el presente aviso.

V. Ejercicio de los derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición (arco)

El Titular tiene en todo momento el derecho a conocer qué datos personales tenemos de su persona, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es un derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); de igual manera, tiene derecho a que su información se elimine, de nuestros registros o base de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como también a oponerse al uso de datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, se deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente correo electrónico ventas@factu cuenta.com.mx. Lo anterior servirá también para conocer el procedimiento y requisitos para el ejercicio de los derechos ARCO. Los datos aquí mencionados deberán ser comprobados mediante la siguiente documentación:

- Identificación Oficial (INE).
- Solicitud elaborada.
- Documentación probatoria que considere da sustento a su solicitud y nos ayude a tramitarla convenientemente. En particular, en la solicitud de rectificación de datos personales (dato incorrecto, dato correcto y documento acreditativo).

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondiente, usted contará con 5 días hábiles para atender el requerimiento que le realicemos, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente. La respuesta a su solicitud se dará en un plazo máximo de 20 días hábiles después de la recepción y si resulta procedente, se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles posteriores a que se comunique la aceptación de esta, y se comunicará a través de correo electrónico.

VI. Revocación de consentimiento

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal y fiscales queramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implica que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para conocer el procedimiento y requisitos para la revocación del consentimiento, usted podrá enviar correo electrónico a ventas@factucuenta.com.mx

VII. Protección de la información personal

En el sitio web <https://factucuenta.com.mx> utilizamos un certificado de seguridad SSL (Secure Socket Layer) para encriptar la información y que viaje seguro durante su transmisión. Le recomendamos que no revele su información personal, incluidos usuarios y contraseñas, a nadie. FactuCuenta tiene implementado procesos y controles físicos, lógicos, administrativos y en su infraestructura, para mantener en todo momento seguros los datos, los cuales se basan en normas internacionales y buenas prácticas en seguridad de la información.

VIII. Uso de tecnología de rastreo

En nuestra página comercial y servicios se utilizan cookies y análisis de comportamiento de usuarios y clientes esto para conocer patrones en el uso de los mismos, preferencias, facilidad de navegación para mejorar su experiencia de usuario, la información recolectada no permite que una persona sea identificada o identificable. Los datos que se obtienen a través de estos medios son:

- Navegador y versión utilizada por el usuario.
- Sistema operativo y versión desde el dispositivo donde se conecta el usuario.
- Fecha y hora de ingreso al sitio.
- Url de las secciones que se visitó del sitio.
- Áreas de la página con mayor interacción del usuario.
- País donde se conecta el usuario.

IX. Modificaciones al aviso de privacidad

FactuCuenta se reserva el derecho de cambiar, modificar, complementar el presente aviso, en cualquier momento, en cuyo caso se hará de su conocimiento a través de la sección de Aviso de Privacidad del sitio <https://factucuenta.com.mx>

X. Consentimiento

El Titular acepta la recopilación, uso, transferencia, tratamiento y almacenamiento de su información personal, lo que significa que ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones expuestos en el presente Aviso de Privacidad.

Se entiende que el Titular en este acto consiente tácita y expresamente el tratamiento de sus datos personales, los cuales fueron puestos a disposición de FactuCuenta por su propia y deliberada voluntad y sin mediar coacción o presión alguna. Asimismo, acepta haber entendido en su totalidad los términos del presente aviso de privacidad.