FactuOS

Contrato de servicios técnicos

Versión 1.2 · Vigente desde el 11 de noviembre de 2026

Este contrato lo celebran, por una parte, MORPH INTERNATIONAL LOGISTICS, S. de R.L. de C.V., RFC MIL200825LK1, con domicilio en Av. Niños Héroes 2987, int. 105A, col. Jardines del Bosque Centro, C.P. 44520, Guadalajara, Jalisco, México («FactuOS» o «el prestador»), y por la otra, la persona física o moral titular de la cuenta del portal https://cuenta.factuos.mx que contrata alguno de los servicios técnicos («el cliente»).

Regula dos servicios que se contratan por separado: el Soporte (suscripción mensual o anual, anexo A) y la Instalación inicial (cobro único, anexo B). El cliente lo acepta al marcar la casilla «Acepto el contrato de servicios técnicos» cuando contrata cualquiera de los dos, y recibe por correo el enlace a la versión aceptada con la fecha de aceptación. Las cláusulas generales aplican a los dos servicios; cada anexo, solo al servicio que el cliente contrató.

Este contrato complementa los Términos y condiciones (factuos.mx/terminos/), que también aplican. Si algo de este contrato contradice a los términos en lo relativo a estos servicios, prevalece este contrato.

Qué cubre cada servicio

Tarea	Instalación inicial (cobro único)	Soporte (mensual o anual)
Instalar y activar FactuOS en las computadoras	Sí, hasta 3 (más las adicionales contratadas)	Solo para reemplazar una computadora (hasta 1 al mes)
Dar de alta empresas, certificados de sello digital, series y diseño	Sí, hasta 2 empresas (más las adicionales contratadas)	No; sí renovar el certificado de una empresa ya dada de alta
Configurar el PAC (pruebas y producción, prueba de timbrado y cancelación)	Sí	No; sí actualizar las credenciales del PAC ya configurado
Correo de salida, usuarios y permisos (también los del portal)	Sí	No; sí cambiar contraseñas o ajustar lo ya configurado
Servidor de sincronización y vincular computadoras, teléfonos y tabletas	Sí	No; sí volver a vincular un equipo que ya estaba
Cobros en línea, calendarios conectados, API local y webhooks, relay de asistencia (Checador), FactuOS Clientes	Sí	No (configurarlos desde cero requiere la instalación o una cotización aparte)

Conexión bancaria, e.firma y primera descarga del SAT	Sí (acompañamos; las credenciales las escribe el cliente)	No; sí renovar la e.firma ya configurada
Importación inicial de clientes y productos con las plantillas de FactuOS	Sí	No
Código de recuperación y primer respaldo	Sí	Sí: ayuda para respaldar y restaurar un respaldo
Capacitación básica de uso	Sí, dentro de las 6 horas	Dudas de uso puntuales
Diagnóstico y atención de fallas del programa; ayuda para actualizar	Durante la instalación	Sí
Migraciones o importaciones masivas desde otro sistema, captura de datos	No	No
Asesoría fiscal, contable, laboral o legal; desarrollos a medida	No	No
Computadoras, redes, impresoras o sistema operativo	No	No

Lo que ninguno de los dos cubre se puede cotizar aparte; solo se presta si el cliente acepta la cotización por escrito.

1. Definiciones

- Equipo o computadora: cada computadora contratada en la licencia de FactuOS del cliente.
- Empresa: cada contribuyente emisor que el cliente da de alta en FactuOS.
- Horario de servicio: lunes a viernes de 9:00 a 18:00, hora del centro de México.
- Día hábil: de lunes a viernes, sin contar los días de descanso obligatorio del artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo. Hora hábil: cada hora dentro del horario de servicio de un día hábil.
- Solicitud: cada caso que el cliente reporta por un canal de soporte, con la descripción del problema y los datos para reproducirlo.
- Falla crítica: una falla del programa FactuOS que impide al cliente, en todos sus equipos con licencia vigente, timbrar o cancelar CFDI, calcular o timbrar la nómina, o abrir su información, y para la que no existe una forma alternativa razonable de hacerlo. No es falla crítica la que se debe a un servicio de terceros (por ejemplo, el PAC o el SAT fuera de servicio), a la falta de internet o a un equipo dañado.
- Sesión remota: una conexión en la que un técnico de FactuOS ve o controla la pantalla del equipo del cliente, con su autorización, mediante una herramienta de acceso remoto.

2. Canales

Correo a soporte@factuos.mx y WhatsApp al [PENDIENTE: número de WhatsApp de soporte], en el horario de servicio. El cliente debe escribir desde el correo de su cuenta o indicar su clave de licencia o su correo para identificarlo. Las sesiones remotas se agendan en el horario de servicio.

3. Obligaciones del cliente

1. Pagar los servicios que contrate (sección 7).
2. Describir cada solicitud con el detalle necesario (qué hacía, qué esperaba, qué pasó, mensajes de error, capturas de pantalla) y atender las preguntas del técnico.
3. Respaldar su información con regularidad y guardar su código de recuperación, antes de cualquier cambio que el técnico le indique y antes de cada sesión remota.
4. Mantener FactuOS en la versión más reciente o instalarla cuando FactuOS se lo indique.
5. Tener vigentes la licencia, los certificados y los servicios de terceros que use (PAC, cuentas bancarias, proveedor de inteligencia artificial, cuenta de Cloudflare, procesador de cobros) y contratarlos por su cuenta.
6. Para una sesión remota: estar presente o designar a una persona que lo esté, dar acceso al equipo, cerrar la información que no sea necesaria y autorizar la conexión.
7. Escribir él mismo contraseñas, la contraseña de la llave privada del sello digital o de la e.firma y las credenciales de servicios de terceros. No pedir al técnico que haga operaciones fiscales o legales en su nombre (por ejemplo, timbrar con datos reales, cancelar o presentar declaraciones): esas operaciones las decide y las hace el cliente.

4. Sesiones remotas y datos personales

- El técnico solo se conecta con la autorización expresa del cliente en cada sesión, con el cliente o la persona que designe presente durante la sesión, y solo para prestar el servicio. El cliente puede terminar la sesión en cualquier momento.
- El técnico no copia, descarga ni conserva información del cliente, salvo los mensajes, capturas o registros técnicos que el cliente decida enviar, y los archivos de clientes y productos que el cliente le entregue para la importación inicial, que se borran al terminarla. No pide ni guarda contraseñas ni credenciales: si hacen falta, el cliente las escribe.
- Si durante el servicio el técnico ve datos personales de terceros (por ejemplo, de los empleados o clientes del cliente), FactuOS los trata solo por cuenta del cliente y para prestar el servicio, guarda confidencialidad y no los usa para otro fin. [PENDIENTE abogado: revisar si conviene un contrato de encargo para estos servicios o basta esta cláusula.]
- Lo demás sobre los datos personales que FactuOS trata para estos servicios está en el aviso de privacidad (factuos.mx/privacidad/).
- Herramienta de sesión remota: [PENDIENTE: herramienta que se usará y su aviso de privacidad].

5. Confidencialidad

FactuOS guarda confidencialidad sobre la información del cliente que conozca por estos servicios y solo la usa para prestarlos. Esta obligación sigue vigente después de que termine el contrato. No aplica a información que sea pública o que una autoridad requiera conforme a la ley.

6. Lo que no incluye ningún servicio

1. Captura de datos y migraciones o importaciones masivas desde otro sistema (la instalación incluye solo la importación inicial de clientes y productos con las plantillas de FactuOS).
2. Asesoría fiscal, contable, laboral o legal: decidir cómo facturar, contabilizar, calcular impuestos o nóminas, ni revisar las recomendaciones, planeaciones o diagnósticos del módulo Fiscal ni los contratos que genere el módulo Contratos. Para eso el cliente debe consultar a su contador o abogado.
3. Desarrollos a medida: funciones, reportes, formatos o integraciones que el programa no tiene, ni capacitación a la medida o consultoría.
4. Hardware, red y sistema operativo: instalar, reparar o configurar computadoras, impresoras, redes, internet, el sistema operativo u otros programas.
5. Servicios de terceros: los servicios cubren la integración de FactuOS con el PAC, el SAT, los bancos, los procesadores de cobro, los calendarios, los proveedores de inteligencia artificial y Cloudflare (que FactuOS se conecte y les envíe y reciba lo que corresponde), pero no el servicio de esos terceros, sus fallas, sus cuentas, sus cobros ni sus trámites.
6. Recuperar datos cuando el cliente no tiene ni su código de recuperación ni un respaldo.
7. Fallas ya corregidas en una versión más reciente, si el cliente no la instala después de que FactuOS se lo indique; equipos no contratados; licencias vencidas o suspendidas.

7. Precio y forma de pago

- Soporte: $600 + IVA al mes o $6,000 + IVA al año por equipo (el anual equivale a 10 meses). Se cobra con la licencia, en la misma suscripción, plan y forma de pago, como se describe en la sección 5 de los Términos y condiciones (factuos.mx/terminos/). Al agregar equipos a una licencia con soporte, el soporte de los equipos nuevos se cobra junto con ellos.
- Instalación inicial: $2,990 + IVA, cobro único por licencia, que cubre hasta 3 computadoras y 2 empresas; cada computadora o empresa adicional, $490 + IVA. Se paga por adelantado, en un solo cargo, con tarjeta (Stripe) o Mercado Pago.
- Los precios vigentes son los publicados en https://factuos.mx/precios/ y en el portal. Antes de cada cobro el portal muestra el importe con IVA. FactuOS emite el CFDI de cada pago como lo dicen los términos.
- Cambios de precio. FactuOS puede cambiar el precio de estos servicios como lo dice la sección 5 de los Términos y condiciones (factuos.mx/terminos/) («Cambios de precio»): las contrataciones nuevas pagan el precio publicado en ese momento; el periodo de soporte o la instalación ya

pagados no cambian, y cada renovación del soporte se cobra al precio vigente, con el aviso de renovación de al menos 5 días naturales.

- Los códigos de descuento no aplican al soporte ni a la instalación inicial y sus adicionales (sección 5 de los términos, «Promociones y códigos de descuento»).

8. Limitación de responsabilidad

- FactuOS responde por prestar los servicios con diligencia y conforme a este contrato. Los tiempos del anexo A son de respuesta, no de solución.
- FactuOS no responde por pérdida de información que el cliente no haya respaldado, por las decisiones fiscales, contables, laborales o legales del cliente, por fallas de servicios de terceros ni por daños indirectos o lucro cesante. [PENDIENTE abogado: monto máximo de responsabilidad (por ejemplo, lo pagado por el servicio en los últimos 12 meses), en la medida que lo permita la ley.]
- Si el cliente es consumidor en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, nada de este contrato limita los derechos que esa ley le da de forma irrenunciable.

9. Cambios a este contrato

FactuOS puede cambiar este contrato para periodos o servicios futuros. Publicará la nueva versión con su fecha en https://factuos.mx/contrato-servicios/ y avisará por correo y en el portal con al menos 30 días naturales de anticipación. Los cambios no aplican al periodo de soporte ya pagado ni a una instalación ya pagada; si el cliente no está de acuerdo, puede quitar el soporte antes de la renovación. Cada versión queda publicada en PDF en su propio enlace.

10. Ley aplicable y jurisdicción

Este contrato se rige por las leyes federales de México. Para quejas y aclaraciones, el cliente puede escribir a [PENDIENTE: correo de contacto de FactuOS (se creará uno propio)]; si es consumidor, puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco). Para lo demás, las partes se someten a los tribunales de Guadalajara, Jalisco, sin perjuicio de los derechos del consumidor. [PENDIENTE abogado: revisar la cláusula de jurisdicción y si el contrato debe registrarse ante Profeco como contrato de adhesión.]

Anexo A. Soporte (plan Estándar)

A.1 Objeto. FactuOS presta al cliente el soporte técnico del programa FactuOS (FactuOS Factura, FactuOS Suite, el Paquete Despacho, los Mini ERP por sector, los módulos de pago y FactuOS Clientes) en los equipos contratados de su licencia. El soporte se contrata por equipo y cubre todos los equipos de la licencia.

A.2 Tiempos de respuesta, contados en horas hábiles desde que se recibe la solicitud:

Tipo de solicitud	Primera respuesta
Falla crítica	4 horas hábiles

Cualquier otra	1 día hábil

La primera respuesta es la atención de un técnico (no una respuesta automática) con el diagnóstico, una solución, los pasos a seguir o la información que falta. El tiempo para resolver depende del caso; si la solución requiere una nueva versión del programa, FactuOS le dirá cómo seguir trabajando mientras tanto, cuando exista una forma de hacerlo.

A.3 Sesión remota: hasta 2 horas al mes por equipo con soporte, sumadas a nivel de licencia (por ejemplo, 3 equipos con soporte tienen hasta 6 horas al mes en total). Las horas no usadas en un mes no se acumulan. Se cuentan en fracciones de 15 minutos. Todo lo del soporte que requiera sesión remota se hace dentro de esas horas.

A.4 Qué incluye:

1. Dudas de uso del programa: cómo hacer en FactuOS una operación que el programa permite.
2. Diagnóstico y atención de fallas del programa.
3. Ayuda para actualizar FactuOS a la versión más reciente, para respaldar y para restaurar un respaldo.
4. Mantener lo ya configurado: renovar el certificado de sello digital o la e.firma, actualizar las credenciales del PAC, cambiar contraseñas del correo de salida, volver a vincular un equipo que ya estaba vinculado y reactivar la licencia después de cambiar de computadora (hasta 1 reemplazo de computadora al mes).

A.5 Qué no incluye (además de la sección 6): configurar desde cero una integración o servicio que no estaba configurado (un PAC nuevo, el servidor de sincronización, cobros en línea, calendarios conectados, API local y webhooks, el relay de asistencia o FactuOS Clientes), ni instalar computadoras o empresas nuevas más allá del reemplazo mensual. Eso requiere la Instalación inicial (anexo B) o una cotización aparte.

A.6 Vigencia, renovación y cancelación.

- El soporte entra en vigor cuando se confirma su pago y dura el periodo pagado (un mes o un año, según el plan de la licencia).
- Se renueva automáticamente por periodos iguales, al precio vigente y con la misma forma de pago, mientras la licencia se renueve y el cliente no quite el soporte. FactuOS avisa por correo al menos 5 días naturales antes de cada cargo, como lo dicen los términos.
- El cliente puede quitar el soporte en cualquier momento desde el portal (https://cuenta.factuos.mx/licencias -> su licencia -> «Quitar soporte»), o cancelar la renovación de la licencia. El soporte sigue vigente hasta el fin del periodo pagado y no se cobra más. Lo pagado no se reembolsa salvo lo que diga la política de reembolsos (factuos.mx/reembolsos/).
- El soporte termina también cuando termina o se suspende la licencia, o si el cliente incumple este contrato; en ese caso FactuOS le avisará por correo.

Anexo B. Instalación inicial completa

B.1 Objeto. FactuOS deja instalado y configurado FactuOS para el cliente, de forma remota, para una licencia. Es un cobro único por licencia: si el cliente compra después otra licencia distinta, puede contratar otra instalación para ella.

B.2 Alcance. Hasta 3 computadoras y 2 empresas (más las computadoras o empresas adicionales que el cliente contrate), en sesiones remotas que suman hasta 6 horas y se realizan dentro de los 30 días naturales siguientes al pago, en fechas que se agendan con el cliente dentro del horario de servicio.

B.3 Qué incluye, según lo que el cliente use y tenga contratado:

1. Instalar y activar FactuOS en las computadoras.
2. Dar de alta las empresas, sus certificados de sello digital, series y diseño de los comprobantes.
3. Configurar el PAC en pruebas y en producción, con una prueba de timbrado y de cancelación.
4. Configurar el correo de salida, los usuarios y permisos de FactuOS y los usuarios del portal.
5. Configurar el servidor de sincronización (en la nube del cliente en Cloudflare o en una computadora de la oficina) y vincular las computadoras, teléfonos y tabletas.
6. Configurar los cobros en línea (procesador, ambiente y terminal), los calendarios conectados, la API local y los webhooks.
7. Acompañar la conexión bancaria (las credenciales las escribe el cliente).
8. Configurar la e.firma y hacer la primera descarga del SAT.
9. Configurar el relay de asistencia (Checador).
10. FactuOS Clientes: acceso y dispositivos del primer cliente.
11. Importación inicial de clientes y productos con las plantillas de FactuOS (con los archivos que el cliente prepare).
12. Entregar el código de recuperación y hacer el primer respaldo.
13. Capacitación básica de uso, dentro de las 6 horas.

B.4 Qué no incluye: lo de la sección 6; computadoras o empresas más allá de las contratadas; lo que exceda las 6 horas; contratar o pagar los servicios de terceros (PAC, timbres, Cloudflare, banco, procesador de cobros), que el cliente contrata por su cuenta.

B.5 Agenda, vencimiento y reembolso.

- Después del pago, FactuOS escribe al cliente para agendar las sesiones.
- Si la instalación no se realiza dentro de los 30 días siguientes al pago por causa de FactuOS, el cliente puede pedir el reembolso de lo pagado, como lo dice la política de reembolsos (factuos.mx/reembolsos/).
- Si el cliente no agenda o no se presenta, FactuOS le recordará por correo; la instalación sigue disponible hasta 90 días naturales después del pago y entonces vence sin reembolso. [PENDIENTE abogado: confirmar el vencimiento a los 90 días y su redacción frente a la Ley Federal de Protección al Consumidor.]
- La instalación se da por realizada cuando se terminan las tareas del alcance o se usan las 6 horas, lo que ocurra primero; FactuOS se lo confirma al cliente por correo.