

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Entre PROSPERWALK, S.A.S. de C.V. y _____
Versión: v2026.6.1

I. PARTES

“EL PRESTADOR”: PROSPERWALK, S.A.S. de C.V., representada en este acto por el C. **Alberto Muñoz Zaleta**, con facultades suficientes para representarla y obligarla en los términos del presente contrato, mismas que no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna.

Domicilio: Emiliano Zapata No. 192, Col. Lázaro Cárdenas, Cerro Azul, Veracruz, C.P. 92513.
RFC: PRO190403LP1.

“EL CLIENTE”: _____, representado por _____, con facultades suficientes para representarla y obligarla en los términos del presente contrato, las cuales no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna.

Domicilio: _____.

RFC: _____.

“UPLIFT”: Uplift Educational Solutions LLC (EUA), titular de los derechos de propiedad intelectual de la plataforma Campus Móvil.

EL PRESTADOR y EL CLIENTE, conjuntamente, serán referidos como **“LAS PARTES”**.

II. DECLARACIONES

2.1. Declara EL PRESTADOR:

- a) Que es una sociedad válidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.
- b) Que se dedica a la comercialización, implementación, soporte y operación de software para administración de centros educativos.
- c) Que cuenta con licencia, autorización o derechos suficientes por parte de UPLIFT para comercializar, implementar y dar soporte a la plataforma Campus Móvil en México.
- d) Que su representante cuenta con facultades suficientes para obligarla conforme al presente instrumento.
- e) Que señala como domicilio el indicado en la Sección I.

2.2. Declara EL CLIENTE:

a) Que es una persona física o moral válidamente constituida o existente conforme a las leyes aplicables, con facultades suficientes para obligarse en términos del presente contrato, tal y como consta en el Instrumento Público número _____, de fecha _____,

otorgado ante la fe del Licenciado _____,

Notario Público número _____, de la Ciudad de _____;

b) Que su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato.

c) Que sus actividades son lícitas y que los recursos utilizados para el pago de los servicios tienen origen lícito.

d) Que señala como domicilio el indicado en la Sección I.

2.3. Declaran LAS PARTES:

a) Que se reconocen recíprocamente la personalidad con que comparecen.

b) Que celebran el presente contrato de manera libre, informada y sin vicios del consentimiento.

c) Que es su voluntad sujetarse a lo establecido en las siguientes:

III. DEFINICIONES

Para efectos del presente contrato, los términos con mayúscula inicial tendrán el significado siguiente:

“Plataforma”: el software Campus Móvil, incluyendo backend, frontends, código, APIs, documentación, interfaces y recursos asociados.

“UPLIFT”: Uplift Educational Solutions LLC, titular exclusiva o principal de la propiedad intelectual de la Plataforma.

“ProsperWalk” o “EL PRESTADOR”: distribuidor, implementador y prestador de servicios en México autorizado para comercializar y soportar la Plataforma.

“Procesadores de Pago”: terceros independientes integrados a la Plataforma para cobros, liquidaciones, conciliaciones o servicios relacionados de pago.

“SLA”: niveles de servicio establecidos en el **Apéndice C**.

“Datos Personales”: aquellos definidos por la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

“DPA”: adendum o disposiciones de tratamiento de datos personales previstas en el **Apéndice D**.

“Cuenta de Usuario”: credenciales nominativas que permiten el acceso a la Plataforma.

“Usuarios Finales”: personal del Cliente, alumnos, padres, tutores o cualquier tercero autorizado por EL CLIENTE para acceder o utilizar la Plataforma.

“Alumnos Inscritos”: número de alumnos que se despliega dentro del Panel de Control de Campus Móvil, bajo la sección denominada “Alumnos Inscritos”, o la denominación equivalente que dicha sección pudiera tener en el futuro dentro de la Plataforma.

“Alumnos Contratados”: número de alumnos tomado como base inicial para determinar la cuota recurrente pactada en el presente contrato.

“Mínimo Facturable”: número mínimo de alumnos sobre el cual se calculará la cuota recurrente aplicable. Salvo pacto distinto por escrito, el Mínimo Facturable será de cien (100) alumnos.

“Periodo Inicial”: el periodo inicial de vigencia definido en la Cláusula XV.

“Periodo de Renovación”: periodo de vigencia aplicable a clientes existentes que ya mantenían una relación comercial previa con EL PRESTADOR respecto de la Plataforma y que firman el presente contrato para documentar, actualizar o continuar dicha relación bajo nuevos términos contractuales, sin que ello constituya un nuevo Periodo Inicial, salvo pacto expreso en contrario.

“Servicios Adicionales”: servicios no incluidos expresamente en el alcance base contratado, incluyendo desarrollos especiales, migraciones, cambios estructurales, personalizaciones o servicios extraordinarios.

IV. OBJETO

EL PRESTADOR prestará a EL CLIENTE los servicios relacionados con la Plataforma, conforme al presente contrato y sus apéndices, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- a) Hospedaje y operación de la Plataforma en la infraestructura que determine EL PRESTADOR y/o UPLIFT.
- b) Soporte técnico de integración y uso, conforme al SLA.
- c) Implementación y configuración inicial de los módulos efectivamente contratados.
- d) Capacitación inicial al personal de EL CLIENTE.
- e) Respaldo y restauración de datos, conforme al SLA.
- f) Cuentas de usuario y gestión de accesos con base en roles.
- g) Integración con Procesadores de Pago, cuando aplique.
- h) Mantenimiento correctivo.
- i) Mantenimiento evolutivo general de la Plataforma liberado de manera estándar para la base

de clientes de EL PRESTADOR y/o UPLIFT, sin incluir desarrollos específicos solicitados por EL CLIENTE.

Los módulos efectivamente contratados por EL CLIENTE serán exclusivamente los señalados a continuación:

Nota: El desarrollo de nuevos módulos, módulos existentes adicionales, funcionalidades específicas, personalizaciones especiales o cambios estructurales no incluidos expresamente en el alcance contratado requerirá acuerdo, factibilidad y cotización por escrito.

V. ALCANCE TÉCNICO Y REQUISITOS DEL CLIENTE

5.1. Requisitos mínimos

EL CLIENTE reconoce que para la adecuada operación de la Plataforma se recomienda contar con:

- a) Equipo de cómputo con antigüedad no mayor a cinco (5) años.
- b) Navegador actualizado, preferentemente Chrome, Safari o Firefox.
- c) Conectividad estable de al menos 20 Mbps de descarga y 10 Mbps de carga.
- d) En funciones administrativas críticas, internet cableado o red WiFi estable con capacidad suficiente.

5.2. Cuentas nominativas y seguridad

- a) Las cuentas deberán ser personales y no compartidas.
- b) EL CLIENTE será responsable de las altas, bajas, modificaciones y resguardo de cuentas.
- c) EL CLIENTE deberá promover el uso seguro de credenciales y cambios periódicos de contraseña.
- d) Toda actividad realizada mediante cuentas autorizadas de EL CLIENTE se presumirá realizada por éste, salvo prueba fehaciente en contrario.

5.3. Información y documentación

- a) EL CLIENTE entregará completa y oportunamente la información, bases de datos, documentos, permisos y materiales requeridos por EL PRESTADOR para la implementación.
- b) La implementación no iniciará sino hasta que EL CLIENTE haya entregado la información mínima requerida por EL PRESTADOR.
- c) Los retrasos derivados de información incompleta, errónea o extemporánea serán imputables a EL CLIENTE.

VI. PROPIEDAD INTELECTUAL Y LICENCIAS

6.1. Titularidad

UPLIFT es la titular exclusiva o principal de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma, su código, documentación, interfaces, diseños, bases de datos, módulos y demás activos intangibles asociados.

6.2. Licencia al Cliente

Sujeto al pago puntual de las tarifas aplicables, EL PRESTADOR concede a EL CLIENTE una licencia limitada, no exclusiva, revocable, no sublicenciable e intransferible para acceder y utilizar la Plataforma durante la vigencia del presente contrato, exclusivamente para fines internos de su operación institucional y únicamente respecto de los módulos efectivamente contratados.

6.3. Licencia de ProsperWalk

UPLIFT ha otorgado a EL PRESTADOR derechos suficientes para comercializar, implementar y dar soporte a la Plataforma en México. EL PRESTADOR no podrá transferir a EL CLIENTE derechos distintos a los aquí expresamente previstos.

6.4. Restricciones

EL CLIENTE no podrá, por sí o por terceros:

- a) descompilar, desensamblar, hacer ingeniería inversa o crear obras derivadas de la Plataforma;
- b) eludir controles técnicos o de seguridad;
- c) usar la Plataforma para benchmarking competitivo o para desarrollar productos o servicios competidores;
- d) ceder, sublicenciar, alquilar, prestar o transferir el acceso a la Plataforma sin autorización escrita de EL PRESTADOR.

6.5. Mejoras y desarrollos

Toda mejora, actualización, desarrollo, ajuste o personalización realizada sobre la Plataforma será propiedad de UPLIFT y/o de EL PRESTADOR, según corresponda.

Si EL CLIENTE financia una funcionalidad específica aprobada por escrito, EL CLIENTE recibirá únicamente una licencia limitada para su uso interno mientras continúe vigente y al corriente en sus pagos. EL PRESTADOR y/o UPLIFT podrán incorporar dicha funcionalidad de forma general sin restricción.

VII. PROCESADORES DE PAGO

7.1. Proveedores

EL CLIENTE reconoce que la Plataforma puede integrarse con Procesadores de Pago como EVO Payments, OpenPay u otros que en el futuro determine EL PRESTADOR por razones técnicas, operativas, comerciales o regulatorias.

7.2. Relación directa

EL CLIENTE contratará directamente con el Procesador de Pago correspondiente. Cualquier comisión por transacción, contracargo, reserva, retención, devolución, cargo adicional, revisión KYC/AML, antifraude, PCI u obligación similar será regulada exclusivamente por el contrato entre EL CLIENTE y dicho tercero.

7.3. Alcance de ProsperWalk

EL PRESTADOR únicamente brindará soporte respecto de la integración técnica y, en su caso, conciliación dentro de la Plataforma. EL PRESTADOR no será responsable por la aprobación, rechazo, retención, suspensión, cierre de cuenta, tiempos de depósito o condiciones comerciales impuestas por el Procesador de Pago.

7.4. Autorizaciones y datos

EL CLIENTE autoriza a EL PRESTADOR a compartir con el Procesador de Pago la información estrictamente necesaria para la integración y operación del servicio, conforme al presente contrato, al DPA y a la Política de Privacidad aplicable.

7.5. Indemnidad

EL CLIENTE mantendrá en paz y a salvo a EL PRESTADOR respecto de reclamaciones derivadas de incumplimientos de EL CLIENTE frente a Procesadores de Pago o del uso indebido de servicios de pago por parte de EL CLIENTE o sus usuarios.

7.6. Transparencia frente a usuarios finales

EL CLIENTE será responsable de informar a sus Usuarios Finales las condiciones aplicables a precios, comisiones, depósitos, devoluciones y demás aspectos relacionados con pagos, conforme a la legislación aplicable.

VIII. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Los niveles de disponibilidad, soporte, mantenimiento, tiempos de respuesta, respaldos, RTO, RPO, exclusiones y demás términos operativos aplicables se regirán por el **Apéndice C**.

IX. CONFIDENCIALIDAD

9.1. Obligación

Durante la vigencia del presente contrato y por un periodo de cinco (5) años posteriores a su terminación, LAS PARTES se obligan a no divulgar información confidencial de la otra parte, salvo autorización escrita o disposición legal aplicable.

9.2. Medidas de seguridad

LAS PARTES se comprometen a aplicar medidas razonables de seguridad para proteger la información confidencial, incluyendo control de accesos y transmisión segura cuando resulte procedente.

9.3. Uso limitado

La información confidencial sólo podrá utilizarse para el cumplimiento del presente contrato.

9.4. Excepciones

No se considerará información confidencial aquella que:

- a) sea de dominio público sin incumplimiento de la parte receptora;
- b) haya sido obtenida legítimamente de un tercero sin deber de confidencialidad; o
- c) deba revelarse por mandato de autoridad competente.

X. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

10.1. Roles

EL CLIENTE actuará como responsable del tratamiento de los Datos Personales que recabe, determine y administre mediante la Plataforma. EL PRESTADOR y, en su caso, UPLIFT, actuarán como encargados o subencargados en la medida aplicable.

10.2. Transferencias internacionales

EL CLIENTE reconoce y autoriza que, para la correcta prestación del servicio, podrán realizarse transferencias internacionales de datos, incluyendo a Estados Unidos de América, cuando ello resulte necesario para hosting, soporte, mantenimiento o procesamiento.

10.3. Incidentes

EL PRESTADOR notificará a EL CLIENTE, en un plazo razonable y no mayor a setenta y dos (72) horas desde que tenga conocimiento razonable, sobre incidentes de seguridad que afecten Datos Personales bajo su encargo.

10.4. Consentimientos y bases legales

EL CLIENTE será responsable de contar con las bases legales, consentimientos, avisos de privacidad y documentación necesaria para el tratamiento de los Datos Personales que utilice a través de la Plataforma.

10.5. Subencargados

EL PRESTADOR podrá utilizar subencargados o proveedores tecnológicos relacionados con la prestación del servicio, procurando obligaciones sustancialmente equivalentes de confidencialidad y tratamiento de datos.

XI. ALCANCE DEL SOPORTE Y DESARROLLOS ESPECIALES

11.1. Incluido

Se incluye el soporte de uso e integración conforme al SLA, correcciones, mantenimiento correctivo y mejoras generales liberadas de manera estándar por EL PRESTADOR y/o UPLIFT.

11.2. No incluido

No se incluye la programación de nuevos módulos, desarrollos a la medida, cambios estructurales, migraciones especiales, consultoría especializada, captura masiva de información (información de ciclos escolares previos), producción de contenido, ni cualquier servicio no previsto expresamente en el alcance contratado.

11.3. Desarrollos a medida

Los desarrollos o personalizaciones especiales requerirán solicitud expresa, análisis de factibilidad, cotización y aceptación por escrito de EL CLIENTE.

11.4. Cambios estructurales posteriores en CRM de Admisiones

Tratándose del módulo de **CRM de Admisiones**, una vez que EL CLIENTE haya aprobado por escrito la propuesta de estructura, embudo, automatizaciones, notificaciones, asignaciones, secuencias, formularios, tareas, disparadores, reglas de seguimiento y demás lógica operativa del proceso, cualquier modificación posterior que altere dicha estructura o lógica será considerada un **Servicio Adicional** sujeto a factibilidad, cotización y aceptación por escrito de EL CLIENTE.

Los cambios que se limiten exclusivamente al contenido, redacción o texto de las plantillas, mensajes, correos electrónicos o notificaciones, sin alterar la estructura previamente aprobada, no generarán costo adicional.

XII. USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La Plataforma puede incorporar funcionalidades de inteligencia artificial, automatización, análisis, clasificación, recomendaciones o asistencia conversacional.

EL CLIENTE reconoce que dichas funcionalidades son herramientas de apoyo y no sustituyen la validación, supervisión, revisión ni decisión humana. EL CLIENTE será responsable de revisar y aprobar cualquier contenido, comunicación, recomendación o resultado generado mediante dichas herramientas antes de tomar decisiones académicas, administrativas, financieras, comerciales o legales.

EL PRESTADOR no garantiza que las salidas generadas por funcionalidades de inteligencia artificial sean exactas, completas o adecuadas para un propósito específico.

XIII. IMPLEMENTACIÓN

13.1. Periodo de implementación

El proceso de implementación de la Plataforma iniciará en la fecha de la reunión de arranque ("kickoff") o en la fecha expresamente pactada por LAS PARTES y deberá concluirse, idealmente, en un plazo máximo de sesenta (60) días naturales contados a partir de dicha fecha, sujeto a la colaboración oportuna de EL CLIENTE.

13.2. Obligaciones del Cliente

EL CLIENTE se obliga a:

- a) asistir puntualmente a las reuniones y sesiones de capacitación programadas;
- b) leer, entender y seguir el **Apéndice E**;
- c) entregar información, bases de datos y documentación dentro de los plazos establecidos;
- d) colaborar activamente en las etapas de configuración, pruebas y puesta en marcha;

e) designar a una persona enlace con facultades suficientes para revisar, validar y aprobar por escrito la propuesta de implementación, configuraciones y entregables operativos del proyecto.

13.3. Implementación específica del CRM de Admisiones

En caso de que EL CLIENTE contrate el módulo de **CRM de Admisiones**, como parte del proceso de implementación deberá entregar a EL PRESTADOR un diagrama de flujo, mapa de proceso o documento equivalente que describa de forma suficientemente clara su proceso de admisiones actual o deseado.

Con base en dicha información, EL PRESTADOR elaborará una propuesta de implementación que podrá incluir, entre otros elementos, la estructura del embudo de admisiones, etapas del proceso, automatizaciones, notificaciones, asignaciones, formularios, secuencias, tareas, reglas de seguimiento, disparadores y demás configuraciones operativas relacionadas con el CRM de Admisiones.

La ejecución de dicha propuesta quedará sujeta a la revisión y aprobación expresa de EL CLIENTE por escrito, incluyendo correo electrónico o cualquier otro medio de aceptación documental acordado entre LAS PARTES. Una vez aprobada la propuesta por EL CLIENTE, EL PRESTADOR procederá a su implementación conforme al alcance autorizado.

EL CLIENTE será el único responsable de proporcionar el contenido, redacción y mensaje de las notificaciones, correos electrónicos, mensajes, plantillas, secuencias y demás comunicaciones automatizadas, con el fin de que dichas comunicaciones reflejen la identidad, lineamientos y voz institucional de su escuela.

Cualquier cambio posterior a la aprobación inicial que implique modificaciones a la estructura del proceso, embudo, automatizaciones, lógica operativa, etapas, rutas, asignaciones, formularios, disparadores o configuración general del CRM de Admisiones podrá generar un costo adicional, el cual deberá ser previamente cotizado y aceptado por escrito por EL CLIENTE.

Los cambios posteriores que se limiten exclusivamente al contenido, texto o redacción de plantillas, correos electrónicos, mensajes o notificaciones, sin alterar la estructura previamente aprobada, no generarán costo adicional.

13.4. Suspensión y cuota de reimplementación

Si la implementación no puede concluirse dentro del plazo previsto por causas imputables a EL CLIENTE, incluyendo falta de participación, inasistencia, ausencia de respuesta o entrega incompleta de información, EL PRESTADOR podrá suspender el proyecto temporalmente.

Para reanudarlo, EL CLIENTE deberá cubrir una cuota de reimplementación equivalente al costo original de configuración o implementación contratado, salvo acuerdo distinto por escrito. Cubierto dicho monto, el proceso se reiniciará conforme a disponibilidad de EL PRESTADOR.

13.5. Incentivo por implementación rápida

Si EL CLIENTE ha contratado por lo menos cuatro (4) módulos y cumple en tiempo y forma con todos los requisitos de implementación y finaliza el proceso en un plazo menor o igual a cuarenta y cinco (45) días naturales, EL PRESTADOR podrá otorgar, a su entera discreción, un mes de servicio sin costo.

Dicho incentivo no será exigible automáticamente, no será canjeable por efectivo, no aplicará si existen saldos vencidos y deberá documentarse por escrito para ser válido.

13.6. No exoneración de pago

El retraso, suspensión o falta de conclusión de la implementación por causas imputables a EL CLIENTE no lo exime, en ningún caso, del cumplimiento de sus obligaciones de pago.

13.7. Cierre de implementación

La implementación se considerará operativamente concluida cuando EL CLIENTE haya cumplido con lo especificado en el **Apéndice E** y haya firmado el Acta de Finalización de Implementación.

XIV. PRECIO Y FORMA DE PAGO

14.1. Cuota de implementación

EL CLIENTE pagará a EL PRESTADOR una cuota única de implementación, no reembolsable, por la cantidad de \$ _____ + IVA, pagadera antes de iniciar la implementación.

14.2. Cuota recurrente

EL CLIENTE pagará de la siguiente manera (Mensual disponible para subtotales mayores a \$35,000.00):

☐ Anual a ____ anualidad(es) de \$ _____ + IVA cada una.

☐ Mensual a ____ mensualidades de \$ _____ + IVA cada una. Meses de pago: _____.

Meses sin cargo, si aplica: _____.

Las mensualidades pactadas no constituyen contratación mensual ni renovación mes a mes, sino una modalidad de pago diferido o en parcialidades respecto del Periodo Inicial o del periodo de renovación correspondiente. En consecuencia, EL CLIENTE reconoce que la obligación de pago corresponde al periodo contratado completo, aun cuando su pago se haya pactado en parcialidades mensuales.

La cuota recurrente se calculará conforme a lo siguiente:

- Alumnos Contratados: _____
- Mínimo Facturable: cien (100) alumnos
- Banda de tolerancia de matrícula: diez por ciento (10%)
- Precio por alumno adicional, si aplica: \$ _____ + IVA

14.3. Inicio de cobro recurrente

La cuota recurrente comenzará a devengarse quince (15) días naturales posteriores a la firma del Acta de Finalización de Implementación, o a partir de la siguiente fecha: _____, independientemente del avance del proceso de implementación, salvo que el retraso sea imputable exclusivamente a EL PRESTADOR.

14.4. Ajustes anuales, alumnos contratados, mínimo facturable, revisión de matrícula y ajustes.

EL PRESTADOR podrá ajustar precios antes de la renovación automática, notificando a EL CLIENTE con al menos sesenta (60) días naturales de anticipación.

14.5. Facultades de cobro

EL CLIENTE autoriza a EL PRESTADOR o a terceros mandatarios a realizar cargos, validaciones, cobros y, en su caso, reembolsos, en el medio de pago designado por EL CLIENTE.

14.6. Información financiera

EL CLIENTE se obliga a mantener correcta y actualizada su información financiera y de facturación. Cualquier retraso o consecuencia derivada de datos incorrectos será responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE.

14.7. Impuestos

Todos los precios se entenderán más IVA y demás impuestos aplicables. Cualquier retención sólo procederá si la ley lo exige y EL CLIENTE entrega a EL PRESTADOR la constancia correspondiente.

XV. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

15.1. Vigencia

El presente contrato tendrá la siguiente vigencia, según se indique a continuación:

☐ **Contrato nuevo / Periodo Inicial.** El presente contrato tendrá una vigencia inicial de _____ (____) mese(s) consecutivos contados a partir del _____ (“Periodo Inicial”).

☐ **Renovación de cliente existente / Periodo de Renovación.** EL CLIENTE reconoce que, previo a la firma del presente contrato, ya mantenía una relación comercial con EL PRESTADOR respecto de la Plataforma Campus Móvil. En consecuencia, la firma del presente instrumento tiene por objeto documentar, actualizar y regular la continuidad de dicha relación comercial bajo los términos aquí establecidos, sin que ello constituya un nuevo Periodo Inicial para efectos de penalidades por cancelación anticipada. Para estos efectos, el periodo comprendido del _____ al _____ será considerado un “Periodo de Renovación”.

En caso de no marcarse expresamente una de las opciones anteriores, se entenderá que el presente contrato corresponde a un Contrato nuevo / Periodo Inicial, salvo que exista evidencia documental de una relación comercial previa entre LAS PARTES.

15.2. Renovación automática

Concluido el Periodo Inicial, el contrato se renovará automáticamente por periodos de doce (12) meses, salvo que cualquiera de LAS PARTES notifique por escrito su intención de no renovarlo con al menos sesenta (60) días naturales de anticipación al vencimiento del periodo en curso.

15.3. Facturación previa a renovación

Con al menos sesenta (60) días naturales previos al vencimiento del periodo en curso, EL PRESTADOR podrá enviar a EL CLIENTE la factura, propuesta o aviso con precios vigentes aplicables a la siguiente renovación.

15.4. Exportación y supresión

A la terminación o no renovación del contrato aplicará lo dispuesto en la Cláusula XIX y en los Apéndices correspondientes.

XVI. CAMBIOS A TÉRMINOS Y POLÍTICAS

Los cambios materiales a los **Términos de Servicio** (Apéndice A) y/o a la **Política de Privacidad y Seguridad** (Apéndice B) se notificarán a EL CLIENTE con al menos treinta (30) días naturales de anticipación.

Si EL CLIENTE no está de acuerdo con dichos cambios, deberá notificarlo por escrito antes de la fecha efectiva de entrada en vigor. En tal caso, LAS PARTES procurarán revisar el impacto del cambio. Si no existe objeción expresa por escrito antes de dicha fecha, los cambios se tendrán por aceptados.

XVII. TERMINACIÓN

17.1. Por conveniencia

Cualquiera de LAS PARTES podrá notificar por escrito su intención de no renovar el presente contrato o de darlo por terminado al final del periodo vigente, mediante aviso escrito con al menos sesenta (60) días naturales de anticipación al vencimiento del periodo en curso.

Si EL CLIENTE inicia el proceso de terminación o no renovación, deberá encontrarse al corriente en todos sus pagos y cubrir cualquier monto vencido, devengado o exigible conforme al presente contrato. La falta de pago de cualquier saldo pendiente impedirá considerar concluido el proceso administrativo de terminación, sin perjuicio de que EL PRESTADOR pueda suspender servicios, restringir accesos o ejercer las acciones de cobro correspondientes conforme al presente contrato.

17.1.1 Procedimiento de terminación o no renovación

Para que cualquier aviso de terminación, cancelación o no renovación realizado por EL CLIENTE sea válido, deberá presentarse por escrito conforme a la Cláusula XXII de Notificaciones, mediante carta firmada por representante legal o persona con facultades suficientes, enviada al correo electrónico o domicilio señalado para EL PRESTADOR.

La carta deberá incluir, cuando menos:

- a) nombre completo o razón social de EL CLIENTE;
- b) RFC;
- c) fecha del contrato;
- d) manifestación expresa de su intención de terminar el contrato o no renovarlo;
- e) fecha efectiva solicitada de terminación o no renovación;
- f) nombre, cargo y firma del representante autorizado; y
- g) datos de contacto de la persona responsable del cierre administrativo y operativo.

No se considerarán avisos formales de terminación o no renovación los mensajes verbales, conversaciones informales, mensajes por aplicaciones de mensajería instantánea,

comunicaciones enviadas por personal no autorizado, solicitudes de soporte, comentarios en reuniones o cualquier comunicación que no cumpla con los requisitos anteriores.

Recibido el aviso, EL PRESTADOR confirmará por escrito la recepción y enviará a EL CLIENTE, en su caso, un estado de cuenta con los saldos vencidos, mensualidades pendientes, penalidades aplicables, servicios adicionales, cargos devengados y cualquier otro monto exigible conforme al presente contrato. La recepción del aviso no libera a EL CLIENTE de sus obligaciones de pago ni suspende la generación de cargos conforme al periodo contratado.

La terminación, cancelación o no renovación quedará sujeta a que EL CLIENTE se encuentre al corriente en todos sus pagos y haya cubierto cualquier monto vencido, devengado o exigible conforme al presente contrato. EL PRESTADOR no estará obligado a iniciar procesos de cierre operativo o baja definitiva de servicios mientras existan saldos vencidos o exigibles a cargo de EL CLIENTE.

17.1.2 Aviso de no renovación o terminación en clientes con pago mensual

En caso de que EL CLIENTE haya elegido la modalidad de pago mensual y notifique su intención de terminar el contrato o no renovarlo al final del periodo vigente, EL CLIENTE deberá, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la confirmación de recepción del aviso por parte de EL PRESTADOR:

a) pagar cualquier saldo vencido o devengado a la fecha del aviso; y
b) elegir una de las siguientes opciones respecto de las mensualidades pendientes hasta la fecha efectiva de terminación o vencimiento del periodo vigente:

- i. pagar anticipadamente la totalidad de las mensualidades pendientes hasta el cierre del periodo contratado; o
- ii. mantener activo y vigente el medio de pago autorizado, obligándose a que las mensualidades restantes sean cobradas en las fechas originalmente pactadas.

Si EL CLIENTE no elige una de las opciones anteriores, cancela el medio de pago, rechaza cargos autorizados, incurre en mora, o deja de pagar cualquiera de las mensualidades restantes, todas las cantidades pendientes hasta la fecha efectiva de terminación o vencimiento del periodo vigente se volverán inmediatamente exigibles, sin necesidad de declaración judicial, aviso adicional o requerimiento previo.

Si EL CLIENTE se encuentra bajo modalidad de pago mensual y, después de notificar su intención de no renovar o terminar el contrato, incurre en mora, cancela el medio de pago, rechaza cargos autorizados o deja de pagar cualquiera de las mensualidades restantes, todas las cantidades pendientes hasta el cierre del periodo vigente se volverán inmediatamente exigibles. Adicionalmente, facultará a EL PRESTADOR para suspender total o parcialmente los servicios, restringir accesos administrativos, suspender servicios adicionales y ejercer las

acciones de cobro correspondientes, sin que ello se considere incumplimiento de EL PRESTADOR.

17.2. Por incumplimiento

Si cualquiera de LAS PARTES incumple de manera sustancial sus obligaciones, la parte afectada podrá notificar el incumplimiento por escrito, otorgando un plazo de treinta (30) días hábiles para subsanarlo. Si el incumplimiento no se corrige dentro de dicho plazo, la parte afectada podrá dar por terminado el contrato.

17.3. Por falta de pago

En caso de falta de pago por parte de EL CLIENTE:

- a) a los treinta (30) días naturales desde el vencimiento, podrá aplicarse una multa equivalente al cinco por ciento (5%) sobre el saldo vencido, además del aviso correspondiente;
- b) a los cuarenta y cinco (45) días naturales, EL PRESTADOR podrá suspender total o parcialmente los servicios;
- c) a los sesenta (60) días naturales, EL PRESTADOR podrá terminar el contrato y exigir el pago de los saldos vencidos y demás montos exigibles.

Sin perjuicio de lo anterior, EL PRESTADOR podrá restringir funcionalidades administrativas, servicios adicionales, soporte no crítico, exportaciones extraordinarias, nuevas configuraciones, capacitaciones adicionales o solicitudes de cambio cuando existan saldos vencidos.

17.4. Penalidad por cancelación anticipada del Cliente

Si EL CLIENTE pretende terminar anticipadamente antes del final del periodo vigente:

- a) cuando el contrato haya sido marcado como **Contrato nuevo / Periodo Inicial**, durante dicho Periodo Inicial deberá pagar el cien por ciento (100%) del saldo restante del Periodo Inicial, sin incluir la cuota de implementación, la cual es no reembolsable;
- b) cuando el contrato haya sido marcado como **Renovación de cliente existente / Periodo de Renovación**, o cuando se trate de periodos subsecuentes al Periodo Inicial, deberá pagar el diez por ciento (10%) del saldo restante del contrato, salvo que LAS PARTES pacten expresamente una penalidad distinta por escrito;
- c) en todos los casos, EL CLIENTE deberá cubrir cualquier saldo vencido, devengado, mensualidad pendiente, servicio adicional, cargo exigible o monto adeudado conforme al presente contrato.

17.5. Reembolso si ProsperWalk termina por conveniencia

Si EL PRESTADOR termina por conveniencia y EL CLIENTE hubiese pagado por adelantado servicios no disfrutados, EL PRESTADOR reembolsará la parte proporcional correspondiente dentro de quince (15) días hábiles, descontando cualquier monto vencido o exigible.

17.6. Efectos

La terminación no liberará a EL CLIENTE del pago de montos ya devengados o exigibles. Asimismo, aplicará lo relativo a exportación y supresión de datos conforme a la Cláusula XIX y apéndices correspondientes.

XVIII. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

18.1. Tope

La responsabilidad total agregada de EL PRESTADOR por daños directos y comprobados derivados del presente contrato se limitará al monto efectivamente pagado por EL CLIENTE por los servicios en los doce (12) meses previos al hecho generador del reclamo, excluyendo la cuota de implementación.

18.2. Exclusiones

En ningún caso EL PRESTADOR será responsable por daños indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales, lucro cesante, pérdida de oportunidad, pérdida de datos no atribuible directamente a EL PRESTADOR, daño reputacional, ni por eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

18.3. No garantías

Salvo lo pactado expresamente en el presente contrato, el SLA y la documentación aplicable, los servicios se prestan conforme al alcance contratado. EL CLIENTE reconoce que ha evaluado la Plataforma con base en la información proporcionada y que los servicios se prestarán conforme al alcance, módulos contratados y restricciones técnicas correspondientes.

XIX. EXPORTACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

19.1. Soporte de migración

Los servicios adicionales de migración, conversión, extracción extraordinaria o acompañamiento especializado para exportación de información se cotizarán por separado.

19.2. Exportación estándar

A la terminación o no renovación, EL CLIENTE podrá solicitar la exportación de su información operativa en el formato estándar que EL PRESTADOR tenga disponible para dicho fin. EL PRESTADOR no garantiza compatibilidad con sistemas de terceros.

La exportación estándar podrá solicitarse durante el proceso de cierre, siempre que EL CLIENTE se encuentre al corriente en sus pagos. Los servicios de exportación extraordinaria, migración asistida, conversión, limpieza, transformación o acompañamiento especializado sólo se prestarán previa cotización, aceptación y pago correspondiente.

19.3. Supresión

EL PRESTADOR suprimirá los datos operativos de EL CLIENTE en un plazo no mayor a noventa (90) días naturales posteriores a la terminación, salvo copias de respaldo conservadas temporalmente por obligación legal, seguridad o recuperación ante desastres por el tiempo estrictamente necesario.

19.4. No restauración posterior

Una vez realizada la supresión definitiva conforme a esta cláusula, EL PRESTADOR no estará obligado a restaurar o recuperar la información eliminada.

XX. CLÁUSULAS LABORALES

No existirá relación laboral alguna entre una parte y los empleados, contratistas o personal de la otra. Cada parte será exclusivamente responsable de sus propios trabajadores, prestaciones, cargas sociales y obligaciones laborales, obligándose a sacar en paz y a salvo a la contraparte frente a cualquier reclamación laboral derivada de su propio personal.

XXI. CLÁUSULAS ESTÁNDAR

21.1. No solicitud

Ninguna de LAS PARTES contratará de manera directa o indirecta a personal clave de la otra parte involucrado en la ejecución del presente contrato durante su vigencia y hasta doce (12) meses posteriores a su terminación, salvo consentimiento escrito o postulaciones espontáneas no inducidas.

21.2. Cesión

EL PRESTADOR podrá ceder el presente contrato a afiliadas, subsidiarias o en caso de reorganización corporativa, fusión o venta de activos. EL CLIENTE no podrá cederlo sin consentimiento previo y por escrito de EL PRESTADOR.

21.3. Fuerza mayor

Ninguna de LAS PARTES será responsable por incumplimientos causados por eventos de fuerza mayor, incluyendo desastres naturales, actos gubernamentales, fallas generalizadas de nube o ISP, ciberataques masivos, guerra, huelgas externas, pandemias o cambios regulatorios que imposibiliten temporalmente la ejecución. La obligación afectada quedará suspendida mientras dure el evento, previa notificación sin demora razonable.

21.4. Publicidad

EL PRESTADOR podrá utilizar el nombre y logotipo de EL CLIENTE como referencia comercial, salvo oposición expresa y por escrito de EL CLIENTE.

21.5. Integridad del contrato

El presente instrumento, junto con sus apéndices, constituye el acuerdo total entre LAS PARTES y sustituye cualquier entendimiento previo oral o escrito sobre su objeto.

En caso de contradicción entre el cuerpo principal del presente contrato, sus apéndices, propuestas comerciales, cotizaciones, órdenes de servicio, correos electrónicos u otros documentos relacionados, prevalecerá el siguiente orden:

- A. el cuerpo principal del contrato;
- B. anexos o apéndices expresamente firmados por LAS PARTES;
- C. órdenes de servicio o cotizaciones aceptadas por escrito;
- D. comunicaciones operativas o comerciales.

21.6. Modificaciones

Toda modificación al presente contrato deberá constar por escrito y estar firmada por representantes autorizados de LAS PARTES, salvo lo relativo a cambios materiales en Términos o Políticas regulados por la Cláusula XVI.

21.7. Divisibilidad

La nulidad o invalidez de alguna disposición no afectará la validez del resto del contrato.

21.8. Supervivencia

Permanecerán vigentes tras la terminación las obligaciones de confidencialidad, propiedad intelectual y licencias en lo aplicable, pago de saldos, limitación de responsabilidad, tratamiento de datos, exportación y supresión de datos, así como jurisdicción y cualquier otra disposición que por su naturaleza deba subsistir.

21.9. Firma electrónica

LAS PARTES reconocen y acuerdan que la suscripción del presente contrato mediante firma electrónica, firma electrónica avanzada, plataforma de firma electrónica o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita identificar al firmante y atribuirle el mensaje de datos correspondiente, producirá los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa, de conformidad con la legislación mexicana aplicable.

XXII. NOTIFICACIONES

Toda notificación relacionada con el presente contrato deberá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- a) entrega personal con acuse de recibo;
- b) mensajería o paquetería con guía y acuse; o
- c) correo electrónico con acuse o confirmación de lectura.

Para tales efectos, LAS PARTES señalan como domicilios y correos los siguientes:

EL PRESTADOR: facturacion@prosperwalk.com.mx

EL CLIENTE: _____

Las notificaciones se tendrán por recibidas al momento de constar el acuse, la confirmación correspondiente o, en su defecto, al segundo día hábil siguiente a su envío por correo electrónico sin devolución.

XXIII. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente contrato se regirá por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del mismo, LAS PARTES se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

XXIV. ACEPTACIÓN

Leído que fue el presente contrato y enteradas LAS PARTES de su alcance y contenido legal, lo firman electrónicamente. Para todos los efectos legales, el presente contrato se tendrá por celebrado en la Ciudad de México, México, en la fecha de la última firma electrónica que conste en el sistema, plataforma o certificado correspondiente.

EL PRESTADOR

PROSPERWALK, S.A.S. de C.V.

Representante: Alberto Muñoz Zaleta

Firma: _____

EL CLIENTE

Representante: _____

Firma: _____

APÉNDICE A — TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

La versión vigente de los Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Campus Móvil se consulta en: <https://www.campusmovil.com.mx/terminos-de-servicio/>

Los cambios materiales se notificarán conforme a la Cláusula XVI.

Contrato Muestra

APÉNDICE B — POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

La versión vigente de la Política de Privacidad y Seguridad se consulta en:

<https://www.campusmovil.com.mx/politica-de-privacidad/>

Los cambios materiales se notificarán conforme a la Cláusula XVI.

Contrato Muestra

APÉNDICE C — ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. Disponibilidad

Disponibilidad objetivo de **99.5% mensual** para la Plataforma, excluyendo fuerza mayor, mantenimientos programados, actos de terceros fuera del control razonable de EL PRESTADOR y causas imputables a EL CLIENTE.

2. Soporte

Horario: lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas, tiempo del centro de México, en días hábiles.
Canales: correo electrónico y chat de ayuda.

3. Mantenimiento programado

EL PRESTADOR procurará notificar con anticipación razonable las ventanas de mantenimiento programado que puedan afectar la disponibilidad del servicio.

4. Respaldos

Los respaldos, restauración, RTO y RPO aplicarán conforme a las capacidades técnicas vigentes de la Plataforma y a la política operativa interna de EL PRESTADOR.

5. Exclusiones

El SLA no aplicará respecto de:

- a) problemas derivados del equipo, red o internet de EL CLIENTE;
- b) actos u omisiones de Procesadores de Pago o terceros;
- c) configuraciones, desarrollos o integraciones no autorizadas;
- d) suspensión por incumplimiento contractual de EL CLIENTE.

APÉNDICE D — TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (DPA)

1. EL CLIENTE será el responsable del tratamiento de los datos personales que recabe y determine.
2. EL PRESTADOR actuará como encargado respecto del tratamiento necesario para prestar los servicios.
3. EL PRESTADOR implementará medidas de seguridad razonables acordes a la naturaleza del servicio.
4. EL PRESTADOR notificará incidentes de seguridad conforme a la Cláusula X.
5. EL PRESTADOR podrá utilizar subencargados tecnológicos bajo obligaciones equivalentes de confidencialidad y seguridad.
6. A la terminación del contrato, los datos serán tratados conforme a la Cláusula XIX.

APÉNDICE E — RUTA DE IMPLEMENTACIÓN

1. Reunión de arranque (kickoff).
2. Entrega de información y materiales por parte de EL CLIENTE.
3. Configuración inicial de módulos contratados.
4. Pruebas internas y validación.
5. Capacitación inicial.
6. Salida a operación.
7. Cierre de implementación.

Para el módulo de **CRM de Admisiones**, EL CLIENTE deberá entregar además el diagrama de flujo o mapa de proceso referido en la Cláusula 13.3.