

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ALPHAFACTU

### 1. OBJETO DEL SERVICIO

**AlphaFactu** es un servicio de facturación electrónica proporcionado por Alpha Technologies S.A.S. de C.V., que permite la gestión y emisión de documentos fiscales electrónicos, dirigido a empresas que buscan optimizar sus procesos administrativos.

### 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El sistema AlphaFactu incluye las siguientes funcionalidades:

- a) Gestión de clientes.
- b) Gestión de productos y/o servicios.
- c) Emisión de facturas electrónicas.

Adicionalmente, AlphaFactu ofrece **módulos complementarios y personalizaciones específicas**, los cuales **no están incluidos en el servicio base** y tienen un **costo adicional**.

### 3. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

- a) Al momento de la suscripción inicial, el Cliente se compromete a cancelar un pago único en concepto de implementación del servicio AlphaFactu.
- b) Este pago cubrirá todos los costos asociados con la configuración inicial y el acceso a la plataforma de facturación electrónica.
- c) La implementación es un servicio único, por lo que este cargo no se repetirá en futuras renovaciones de la suscripción.

### 4. MODALIDADES Y COSTOS DE SUSCRIPCIÓN

- a) El Cliente podrá optar por distintas modalidades de suscripción, según la oferta vigente de Alpha Technologies S.A.S. de C.V

### 5. DURACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO

- a) El servicio entra en vigor a partir de la fecha de pago o del primer uso de la plataforma por parte del Cliente.
- b) La renovación de la suscripción será automática al finalizar el periodo contratado, salvo que el Cliente manifieste por escrito su intención de no renovar con al menos 10 días de antelación a la fecha de renovación.
- c) La renovación automática se realizará con las mismas condiciones y términos aquí establecidos, salvo modificación expresa por parte de Alpha Technologies.

### 6. CANCELACIÓN

- a) El Cliente tiene derecho a cancelar la suscripción en cualquier momento, notificando por escrito a Alpha Technologies S.A.S. de C.V. con un mínimo de 10 días de antelación.
- b) Si la cancelación ocurre antes de finalizar el período de suscripción ya pagado, el Cliente no tendrá derecho a reembolso por el tiempo restante.

## 7. FORMAS DE PAGO

- a) El Cliente se compromete a realizar el pago correspondiente a la modalidad de suscripción seleccionada y el pago único de implementación en la fecha de inicio de la suscripción.
- b) Los pagos podrán realizarse a través de transferencia bancaria u otros métodos que Alpha Technologies S.A.S. de C.V. pueda indicar al momento de contratar el servicio.

## 8. OBLIGACIONES DE ALPHA TECHNOLOGIES S.A.S de C.V.

- a) Garantizar el acceso a la plataforma AlphaFactu durante la vigencia de la suscripción, salvo en casos de mantenimiento programado o fuerza mayor.
- b) Informar al Cliente sobre cualquier cambio en las condiciones del servicio con una antelación mínima de 10 días.

## 9. SOPORTE TÉCNICO

Alpha Technologies S.A.S. de C.V. brinda soporte técnico al Cliente como parte del servicio AlphaFactu, de acuerdo con los canales y niveles establecidos en la modalidad contratada.

### a) Canales de atención

El soporte podrá brindarse por los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Llamada telefónica (cuando aplique)
- Mensajería instantánea (cuando aplique)

El acceso a estos canales dependerá del tipo de soporte incluido en el plan contratado por el Cliente.

### b) Horarios de atención

El soporte técnico está disponible en los siguientes horarios:

- **Lunes a viernes:** de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Sábados:** de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

Las solicitudes recibidas fuera de este horario serán atendidas al siguiente día hábil.

### c) Alcance del soporte

El soporte técnico cubre exclusivamente:

- Acceso a la plataforma AlphaFactu.
- Dudas relacionadas con el uso de las funcionalidades del sistema.
- Reporte y seguimiento de errores o incidencias de funcionamiento.

### c) Soporte fuera de alcance (con costo adicional)

Cualquier asistencia que implique una **visita técnica presencial** o **soporte sobre equipos o configuraciones externas** a la plataforma, como:

- Atención fuera de los horarios establecidos.
- Configuración de computadoras, redes locales o dispositivos del Cliente.
- Instalación o configuración de impresoras, navegadores, certificados digitales u otros periféricos.
- Revisión de problemas generados por software o hardware ajenos a AlphaFactu.

será considerado un **servicio adicional** y tendrá un **costo extra**, el cual será cotizado y notificado al Cliente antes de su ejecución.

## 10. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

a) El Cliente se compromete a utilizar el servicio de manera ética y conforme a las leyes de El Salvador, evitando prácticas fraudulentas o contrarias a las disposiciones fiscales del país.

b) El Cliente deberá mantener actualizada la información de pago y notificar cualquier cambio que afecte la facturación o el acceso al servicio.

## 11. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Alpha Technologies S.A.S. de C.V. se reserva el derecho de suspender o cancelar el servicio en caso de incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en este documento.

## 12. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Alpha Technologies S.A.S. de C.V. podrá modificar los presentes términos y condiciones, informando al Cliente con al menos 5 días de antelación a la entrada en vigor de dichos cambios.

## 13. ACEPTACIÓN IMPLÍCITA

El pago de la suscripción o el uso del servicio AlphaFactu constituye aceptación implícita de los términos y condiciones establecidos en este documento.

**Alpha Technologies S.A.S. de C.V.** agradece su confianza y compromiso con la digitalización y mejora de sus procesos empresariales.

