TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LMENT9

LMENT9, S.A. de C.V.
Versión 1.0 · Fecha: 19 de noviembre de 2026

Las presentes condiciones (los **«Términos Generales»**) regulan las operaciones comerciales entre LMENT9, S.A. de C.V. (**«LMENT9»**) y el comprador o contratante identificado en la propuesta o cotización correspondiente (**«Cliente»**), cuando dicho documento las incorpore expresamente por referencia a su versión. La **«Operación»** comprende exclusivamente los productos, licencias, suscripciones, servicios o activos descritos en los documentos aceptados.

Los Términos Generales complementan, sin sustituir, la descripción, el precio, la moneda, los impuestos, las condiciones de pago, el alcance, los plazos, las exclusiones y los compromisos particulares de cada propuesta o cotización aceptada.

1. Vigencia y aceptación tardía

La vigencia de cada oferta será la indicada en la propuesta o cotización. Si el Cliente la acepta después de su vencimiento, los precios, condiciones y disponibilidad deberán ser confirmados por escrito por LMENT9; la aceptación tardía, por sí sola, no obliga a LMENT9 a mantenerlos.

2. Precios y cantidades

Los precios cotizados corresponden a la totalidad de los productos, servicios y cantidades expresamente ofrecidos, salvo indicación contraria. Si el Cliente solicita una contratación parcial o cantidades diferentes, LMENT9 podrá confirmar o actualizar por escrito los precios y condiciones antes de asumir el pedido.

3. Cambios de alcance

Los productos, servicios, actividades, configuraciones y entregables no incluidos expresamente en el alcance aceptado se cotizarán por separado. LMENT9 solo estará obligada a ejecutar un cambio cuando las partes hayan confirmado por escrito su alcance, precio y demás condiciones aplicables.

4. Disponibilidad y confirmación del pedido

La disponibilidad de productos, licencias, suscripciones y recursos, así como las fechas estimadas de entrega o activación, están sujetas a confirmación del fabricante, mayorista o proveedor al procesarse el pedido.

Si LMENT9 no hubiera confirmado previamente la disponibilidad, comunicará al Cliente la confirmación del pedido o la imposibilidad de atenderlo en las condiciones cotizadas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la aceptación y de la información necesaria para procesarlo. Si LMENT9 no lo comunica en ese plazo, el Cliente podrá cancelar el pedido sin penalización mientras LMENT9 no lo confirme por escrito.

Cuando no sea posible atender el pedido en las condiciones aceptadas, LMENT9 podrá proponer por escrito una alternativa de producto, cantidad, precio o plazo. El Cliente dispondrá de cinco días hábiles a partir de su recepción para aceptarla. Si LMENT9 no propone una alternativa, o si el Cliente no la acepta por escrito dentro de ese plazo, cualquiera de las partes podrá cancelar la parte afectada sin penalización ni cargos de cancelación para el Cliente por esa causa. No se exigirán importes por productos o servicios no entregados o no devengados, y los anticipos

correspondientes deberán restituirse, salvo importes debidos por prestaciones ya efectivamente recibidas y aceptadas.

5. Cancelaciones y devoluciones

Una vez aceptada una propuesta o cotización, las cancelaciones, reducciones y devoluciones se sujetarán a las condiciones particulares del producto, servicio o fabricante aplicable. Cuando una cancelación solicitada por el Cliente sea procedente, este cubrirá los costos directos de la Operación que LMENT9 ya hubiera pagado o comprometido legítimamente y que no pueda recuperar, siempre que sean comprobables y correspondan al pedido aceptado.

Las pólizas de soporte, Microsoft 365, Acronis y cualquier otra suscripción con compromiso de plazo se rigen prioritariamente por las condiciones particulares de cancelación, reducción y terminación indicadas en la propuesta o cotización aceptada. Esta regla no limita los derechos del Cliente ante incumplimientos de LMENT9 ni las disposiciones legales imperativas.

6. Intervención del fabricante o proveedor

Cuando la atención de una garantía, incidencia, sustitución, activación o solicitud requiera intervención del fabricante, mayorista o tercero competente, los tiempos y procedimientos de esa intervención serán los establecidos por dicho tercero. LMENT9 dará seguimiento dentro del alcance que haya asumido, sin garantizar plazos o resultados del tercero que no haya aceptado expresamente como obligación propia.

7. Términos y obligaciones de fabricantes

El uso de hardware, software, licencias, servicios en la nube y suscripciones puede estar sujeto a licencias, restricciones, condiciones de servicio, soporte y garantías del fabricante o prestador correspondiente, que deberán ponerse a disposición del Cliente conforme al proceso de contratación o activación aplicable.

Las obligaciones y garantías ofrecidas exclusivamente por esos terceros no se entenderán asumidas por LMENT9, salvo que esta las haya aceptado de manera expresa y escrita. Lo anterior no excluye las obligaciones que legalmente correspondan a LMENT9 como comercializador o prestador ni sus compromisos expresos frente al Cliente.

8. Intereses moratorios

Las cantidades líquidas y exigibles que el Cliente adeude directamente a LMENT9 y que no se paguen a su vencimiento causarán, desde el día natural siguiente y hasta su pago, un interés moratorio **simple del 36 % anual**, calculado sobre el saldo vencido por los días naturales de atraso, con base en un año de 365 días, sin capitalización.

Esta disposición no regula rentas, intereses ni otros cargos pagaderos directamente a una arrendadora o entidad de financiamiento, los cuales se sujetarán a su contrato respectivo y a la ley aplicable.

9. Suspensión por falta de pago

Cuando una factura exigible emitida por LMENT9 lleve más de **15 días naturales vencida**, LMENT9 podrá suspender las prestaciones o suscripciones relacionadas con el incumplimiento, siempre que tenga facultades **técnicas y contractuales** para hacerlo y haya notificado por escrito al Cliente con al menos **tres días hábiles** de anticipación.

La suspensión realizada conforme a esta condición no constituye, por sí misma, incumplimiento de LMENT9 y no libera al Cliente de los pagos contractualmente exigibles, incluidos los compromisos mínimos que continúen vigentes conforme a la contratación particular. La reactivación se sujetará a la regularización del adeudo y a los procedimientos técnicos y de terceros aplicables. Esta facultad no autoriza actuaciones contrarias a la ley ni elimina responsabilidades que legalmente no puedan excluirse.

10. Personal propio y especialistas

LMENT9 podrá cumplir los servicios mediante personal propio o especialistas y proveedores contratados bajo su coordinación y responsabilidad, sin perjuicio de las condiciones particulares sobre personal o subcontratación acordadas con el Cliente y de las obligaciones legales aplicables.

LMENT9 exigirá a quienes intervengan por su cuenta obligaciones de confidencialidad, seguridad y protección de información acordes con el acceso y los servicios prestados. Los accesos a sistemas y el tratamiento de datos personales estarán sujetos, además, a las autorizaciones e instrumentos que correspondan.

11. Responsabilidad contractual

Regla general. En la máxima medida permitida por la ley, la responsabilidad contractual acumulada de LMENT9 por **daños directos comprobados e imputables a su incumplimiento**, respecto de un mismo hecho o conjunto de hechos relacionados, no excederá el precio contratado del producto, entregable o servicio directamente afectado, sin perjuicio de los límites específicos siguientes y de los que expresamente se hayan pactado para una Operación.

Servicios recurrentes de cuota fija. El límite será el importe de las cuotas correspondientes a doce meses del servicio directamente afectado; si el plazo contratado es menor, será el importe de ese plazo. En contrataciones de duración indefinida o mes a mes, se utilizará el importe efectivamente devengado por ese servicio durante los doce meses anteriores al hecho que originó la reclamación.

Servicios de consumo variable. El límite será el mayor de: (i) la suma de los mínimos mensuales contractualmente comprometidos durante doce meses respecto del servicio afectado, y (ii) el importe efectivamente devengado por ese mismo servicio durante los doce meses anteriores al hecho. Si el compromiso contratado es menor a doce meses, el primer componente se ajustará al plazo efectivamente pactado.

Servicios de valor agregado sin precio individual. Cuando una actividad sin cargo propio se incluya como beneficio de un producto o servicio contratado, el límite se determinará con base en el precio del concepto remunerado al que esté vinculada, conforme a las reglas anteriores.

Actividades exploratorias gratuitas independientes. Las demostraciones, sesiones informativas, asesorías preliminares y pruebas de concepto gratuitas que no impliquen intervención en sistemas productivos ni tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente tienen carácter exploratorio y no garantizan resultados específicos. La responsabilidad contractual acumulada de LMENT9 por daños directos comprobados e imputables a estas actividades se limita a **$15,000.00 MXN por actividad**, comprendidas sus sesiones relacionadas. El acceso a sistemas productivos o el tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente requerirá alcance, autorizaciones y condiciones específicas antes de ejecutarse.

Confidencialidad y datos personales. Para reclamaciones por incumplimiento contractual de obligaciones de confidencialidad o protección de datos imputable a LMENT9, el límite acumulado será el precio total de la Operación afectada; tratándose de un servicio recurrente, el importe correspondiente a doce meses del servicio afectado, o al plazo contratado si es menor. Este límite comprende las indemnizaciones, penalizaciones y demás cantidades de naturaleza resarcitoria que se pacten por el mismo hecho, sin duplicaciones.

En la medida permitida por la ley, LMENT9 no responderá por lucro cesante ni por daños indirectos o consecuenciales. **Ningún límite o exclusión se aplicará al dolo ni a supuestos en que la legislación prohíba limitar la responsabilidad.** La devolución de cantidades pagadas por productos no entregados o servicios no devengados, cuando legal o contractualmente proceda, no se considera indemnización y no se consume por el límite correspondiente.

12. Datos personales y tratamiento por cuenta del Cliente

Cuando LMENT9 trate datos personales **por cuenta del Cliente**, este determinará las finalidades y las instrucciones documentadas del tratamiento en su calidad de responsable, y LMENT9 actuará como encargada exclusivamente dentro del alcance contratado. LMENT9 tratará los datos conforme a tales instrucciones y a las obligaciones legales aplicables, mantendrá medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas y restringirá el acceso al personal y terceros autorizados que lo requieran para prestar el servicio.

El Cliente autoriza la intervención de las categorías de terceros que sean necesarias para la prestación contratada —incluidos fabricantes, proveedores de nube y especialistas— únicamente en los términos y alcances documentados en la propuesta, los acuerdos de tratamiento u otros instrumentos aceptados. Cuando un tercero trate datos por cuenta de LMENT9 en calidad de subencargado, se formalizarán las obligaciones exigibles antes de permitir dicho tratamiento; una referencia genérica a estas categorías no sustituye las autorizaciones o instrumentos adicionales exigidos por la ley o por el contrato.

Si el Cliente contrata directamente con un fabricante o proveedor de nube y LMENT9 solo intermedia la contratación comercial, los roles y responsabilidades sobre los datos se determinarán conforme a los contratos efectivamente celebrados; el fabricante no se convierte por ese solo hecho en subencargado de LMENT9.

Al concluir el servicio, LMENT9 devolverá o suprimirá los datos personales que estén bajo su control conforme a instrucciones documentadas del Cliente y a las obligaciones de conservación legal aplicables. Respecto de datos alojados por fabricantes o terceros fuera de su control directo, LMENT9 gestionará las solicitudes que le correspondan dentro de sus facultades contractuales, sin garantizar acciones que sean exclusivamente atribuibles a dichos terceros.

LMENT9 informará al Cliente sin demora injustificada cuando tenga conocimiento de un incidente de seguridad que afecte datos personales tratados por su cuenta y sea relevante para la prestación contratada, a fin de coordinar las acciones que legal y contractualmente correspondan. Las partes celebrarán los acuerdos específicos de tratamiento que resulten necesarios.

13. Avisos y notificaciones

Los avisos contractuales deberán enviarse por correo electrónico a las direcciones designadas por las partes en la propuesta, cotización o comunicaciones escritas posteriores. Quien modifique su dirección de notificaciones deberá comunicarlo por escrito. A falta de designación expresa de correos por el Cliente, LMENT9 podrá enviar sus avisos a las direcciones de los contactos del

Cliente identificados en la propuesta o cotización, o a las que el Cliente haya utilizado para gestionar la Operación. Los avisos del Cliente a LMENT9 se envían a legal@lment9.com.mx.

La parte emisora conservará evidencia del envío y, cuando el aviso produzca efectos como suspensión, terminación, renovación o modificación contractual, evidencia razonable de su recepción o puesta a disposición del destinatario. Una comunicación informal no sustituirá la formalidad especial que se haya acordado para el aviso respectivo.

14. Órdenes de compra y contratos posteriores

La orden de compra del Cliente sirve para documentar la aceptación y ejecutar el pedido, pero sus condiciones impresas, enlazadas o anexas, si son adicionales o contradictorias, **no modificarán** la propuesta, cotización ni estos Términos Generales salvo aceptación **expresa y escrita** de LMENT9 respecto de esas condiciones. El simple procesamiento del pedido, entrega o facturación no implica aceptación de condiciones contradictorias de la orden de compra.

La aceptación acreditable de la propuesta o cotización obliga a las partes en los términos convenidos, aunque posteriormente se contemple celebrar otro instrumento, salvo que se haya establecido expresamente que la Operación está condicionada a su firma. El contrato posterior firmado por ambas partes tendrá prioridad en los asuntos que regule expresamente, conforme a la condición 21.

15. Derechos legales imperativos y protección al consumidor

Ninguna disposición de estos Términos Generales restringe garantías, derechos o remedios que la legislación aplicable considere irrenunciables. Cuando una Operación se encuentre sujeta a la Ley Federal de Protección al Consumidor, prevalecerán las disposiciones obligatorias de dicha ley sobre cualquier estipulación incompatible.

16. Microsoft 365: licencias adicionales

Las licencias adicionales de Microsoft 365 que el Cliente solicite durante una suscripción vigente se cotizarán al precio aplicable en la fecha de la solicitud, se cobrarán proporcionalmente por el periodo restante y, salvo indicación expresa distinta aceptada por las partes, vencerán en la misma fecha que la suscripción a la que se incorporan, sujetas a las reglas del fabricante y al compromiso particular contratado.

17. Licencias y suscripciones: evidencia de entrega

LMENT9 proporcionará evidencia razonable de la entrega, habilitación o activación de licencias y suscripciones, según corresponda al producto. Si el Cliente no comunica observaciones específicas por escrito dentro de los **cinco días hábiles** siguientes a la entrega de dicha evidencia, se tendrá por aceptada la entrega para efectos contractuales ordinarios. Esto no elimina los derechos por defectos ocultos, incumplimientos posteriormente detectables ni garantías legales que no puedan renunciarse.

18. Arrendamiento: negativa de crédito

Cuando una Operación dependa expresamente de la autorización de crédito de una arrendadora, la negativa de dicha autorización **no constituirá por sí misma cancelación imputable al Cliente**. Si las partes no aceptan por escrito una modalidad de pago o financiamiento alternativa, quedará sin efecto la contratación condicionada al arrendamiento, sin penalización por la sola negativa de crédito y sin afectar pagos exigibles por prestaciones que, con autorización independiente del Cliente, ya se hubieran realizado.

Las rentas, garantías, seguros, intereses y demás obligaciones frente a la arrendadora se regirán por los documentos respectivos, y no por obligaciones que LMENT9 no haya asumido expresamente.

19. Ley aplicable, lugar de pago y jurisdicción

Las operaciones mercantiles sujetas a estos Términos Generales se regirán por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos. Salvo pacto expreso distinto, las obligaciones de pago directo a LMENT9 se consideran pagaderas en **Tlalnepantla de Baz, Estado de México**, sin perjuicio del medio electrónico o cuenta designada para recibirlas.

Para las controversias mercantiles derivadas de estas operaciones, las partes se someten expresamente a los tribunales legalmente competentes con jurisdicción territorial en **Tlalnepantla de Baz, Estado de México**, y renuncian a cualquier otro fuero territorial que válidamente puedan renunciar, sin perjuicio de competencias y derechos que la ley determine como irrenunciables.

20. Caso fortuito y fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por el retraso o incumplimiento de obligaciones no dinerarias en la medida en que resulte directamente de un acontecimiento imprevisible o inevitable, ajeno a su control razonable y que jurídicamente constituya caso fortuito o fuerza mayor. La parte afectada informará a la otra tan pronto como sea razonablemente posible, acreditará el efecto sobre sus obligaciones y procurará mitigar sus consecuencias.

La obligación afectada quedará suspendida únicamente durante el impedimento y en la medida de este. Esta disposición no extingue pagos previamente devengados ni modifica por sí sola los compromisos mínimos con fabricantes o las consecuencias de terminación que establezcan los documentos específicos y la ley.

21. Prelación documental

En caso de contradicción real, y únicamente sobre la materia efectivamente regulada, se aplicará el siguiente orden: (i) contrato posterior firmado por ambas partes, en aquello que modifique o regule expresamente; (ii) condiciones particulares de la propuesta o cotización aceptada; (iii) estos Términos Generales.

Cuando existan una propuesta técnica y una cotización económica aceptadas para la misma Operación, la **cotización prevalecerá en precios, cantidades, moneda y condiciones económicas**, y la **propuesta técnica en alcance, especificaciones, entregables y criterios técnicos**, salvo acuerdo expreso distinto. En materias no asignadas a una de ellas, prevalecerá la estipulación más específica o la modificación posterior expresamente aceptada por ambas partes. Las órdenes de compra no alterarán esta prelación salvo aceptación expresa y escrita de LMENT9 conforme a la condición 14.

22. Versión aplicable y modificaciones

La versión de estos Términos Generales aplicable a cada Operación será la **identificada expresamente en la propuesta o cotización aceptada**. La publicación de versiones posteriores en el sitio web de LMENT9 no modificará retroactivamente operaciones ya contratadas. Toda modificación aplicable a una Operación vigente requerirá el consentimiento de las partes en la forma legal y contractualmente procedente.

23. Confidencialidad

Cada parte deberá proteger y utilizar exclusivamente para fines de la Operación la información no pública de la otra que, por su naturaleza o por su identificación, deba razonablemente considerarse confidencial. Solo podrá divulgarla a su personal, asesores, fabricantes, mayoristas, especialistas y proveedores que necesiten conocerla para la Operación y estén sujetos a obligaciones adecuadas de reserva, o cuando una autoridad o norma aplicable lo exija, en cuyo caso se dará aviso previo cuando la ley lo permita.

No se considerará confidencial la información que sea pública sin infracción, que la parte receptora conociera lícitamente antes de recibirla, que obtenga legítimamente de un tercero sin deber de confidencialidad o que desarrolle independientemente sin utilizar información protegida de la otra parte.

La obligación de confidencialidad subsistirá **tres años** después de concluida la Operación. Los secretos industriales o comerciales seguirán protegidos mientras conserven legalmente tal carácter. LMENT9 podrá conservar y utilizar sus conocimientos generales, experiencia, técnicas, metodologías y herramientas de uso general, siempre que no revele información confidencial del Cliente ni infrinja derechos de propiedad intelectual de terceros.