

VELTRIX ENGINE

MASTER SERVICE AGREEMENT (MSA)

CONTRATO MAESTRO DE SERVICIOS

Versión: 1.1

Última actualización: Agosto de 2026

INTRODUCCIÓN

El presente Master Service Agreement (en adelante, el “MSA” o el “Acuerdo”) constituye el contrato marco que regula la relación jurídica entre Veltrix Engine y el Cliente para la prestación de servicios SaaS, incluyendo software, automatización, analítica, inteligencia artificial e infraestructura tecnológica asociada.

Este Acuerdo establece las condiciones generales bajo las cuales se podrán celebrar órdenes de servicio, suscripciones o anexos específicos, los cuales formarán parte integral del presente instrumento.

En caso de conflicto entre documentos, se aplicará el orden de prelación establecido en la Sección 78 (“Prelación de Documentos”) de los Términos y Condiciones.

1. PARTES DEL ACUERDO

El presente MSA se celebra entre:

1.1 Veltrix Engine

Desarrollado y operado por **Miguel Ángel López de Lara**, con domicilio en Aguascalientes, Aguascalientes, México (en adelante “Veltrix Engine”, “la Empresa” o “el Proveedor”).

1.2 Cliente

Persona física o moral que contrata, accede o utiliza los servicios de Veltrix Engine (en adelante “el Cliente” o “el Usuario”).

Para efectos de este MSA, el Cliente es el Vendedor suscriptor de un plan comercial de Veltrix Engine. Los compradores finales que interactúan con la Plataforma a través de la tienda pública o del chatbot de WhatsApp de un Vendedor no son Clientes para efectos de este MSA; su relación con Veltrix Engine se rige por la Sección 79 de los Términos y Condiciones (“Naturaleza de Marketplace y Deslinde de Responsabilidad entre Vendedor y Comprador”).

2. OBJETO DEL ACUERDO

El objeto del presente MSA es establecer los términos generales bajo los cuales Veltrix Engine proporcionará al Cliente acceso a:

- plataforma SaaS de gestión empresarial;
 - herramientas de automatización de ventas;
 - módulos de inteligencia artificial (Vendedor IA);
 - Radar B2B y analítica de mercado;
 - APIs y servicios integrados;
 - infraestructura tecnológica asociada;
 - servicios de soporte técnico;
 - actualizaciones y mejoras del sistema.
-

3. NATURALEZA DEL SERVICIO

El Cliente reconoce que:

- el servicio es de tipo Software as a Service (SaaS);
 - no se transfiere propiedad del software;
 - el acceso es mediante licencia limitada;
 - el servicio depende de infraestructura tecnológica propia y de terceros;
 - el sistema puede evolucionar, modificarse o discontinuarse.
-

4. ACEPTACIÓN DEL ACUERDO

El acceso, uso o contratación del Servicio implica la aceptación total de este MSA.

Si el Cliente no está de acuerdo con estos términos, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

5. ÓRDENES DE SERVICIO (SERVICE ORDERS)

Los servicios específicos podrán ser definidos mediante:

- suscripciones activas;
- planes comerciales;
- acuerdos personalizados;
- anexos técnicos;
- configuraciones dentro de la plataforma.

Cada orden de servicio se considerará incorporada a este MSA.

6. LICENCIA DE USO

Veltrix Engine otorga al Cliente una licencia:

- no exclusiva;
- no transferible;
- revocable;
- limitada;
- no sublicenciable.

Esta licencia permite el uso del software únicamente para fines internos del negocio del Cliente.

7. RESTRICCIONES DE USO

El Cliente no podrá:

- copiar, modificar o crear derivados del software;

- realizar ingeniería inversa;
 - revender o redistribuir el servicio;
 - acceder a código fuente;
 - explotar el sistema fuera del uso autorizado;
 - utilizar el sistema para actividades ilegales o no autorizadas.
-

8. CUENTAS Y ACCESO

El Cliente es responsable de:

- mantener la confidencialidad de credenciales;
- toda actividad realizada desde su cuenta;
- configuración de usuarios internos;
- control de accesos dentro de su organización.

Veltrix Engine no será responsable por accesos no autorizados derivados de negligencia del Cliente.

9. DEPENDENCIA TECNOLÓGICA

El Cliente reconoce que el servicio puede depender de:

- proveedores de nube;
- APIs de terceros;
- servicios de mensajería;
- sistemas de pago;
- infraestructura de inteligencia artificial;
- redes de telecomunicaciones.

Interrupciones en dichos servicios no constituyen incumplimiento del presente MSA.

10. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Veltrix Engine ofrece el servicio bajo un modelo de disponibilidad objetivo, pero no garantizado como ininterrumpido.

El Cliente reconoce que pueden ocurrir:

- interrupciones técnicas;
 - mantenimiento programado o de emergencia;
 - degradación temporal del servicio;
 - fallas externas no controladas.
-

11. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Veltrix Engine podrá ofrecer soporte técnico conforme a políticas internas y SLA aplicables.

El mantenimiento podrá realizarse:

- con aviso previo cuando sea posible;
 - sin aviso en casos críticos;
 - con interrupción parcial o total del servicio.
-

12. PAGOS Y SUSCRIPCIONES

El acceso al Servicio puede estar sujeto a:

- pagos recurrentes;
- suscripciones mensuales o anuales;
- planes comerciales activos.

El Cliente autoriza el cobro automático cuando aplique.

Los pagos no son reembolsables salvo disposición expresa en otros documentos contractuales.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con Veltrix Engine pertenecen exclusivamente a la Empresa, incluyendo sin limitación:

- software y código fuente;
- arquitectura del sistema;
- modelos de inteligencia artificial;
- interfaces de usuario;

- diseño visual y experiencia de usuario;
- marcas, logotipos y elementos distintivos;
- documentación técnica y comercial;
- metodologías internas y procesos automatizados.

El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad sobre el software, únicamente un derecho limitado de uso conforme a este MSA.

14. PROPIEDAD DE LOS DATOS DEL CLIENTE

El Cliente conserva la propiedad de los datos que ingrese a la Plataforma, incluyendo:

- información de clientes;
- inventarios;
- registros comerciales;
- conversaciones;
- configuraciones internas.

Veltrix Engine actúa como encargado o procesador de datos únicamente para la prestación del Servicio.

15. CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes se comprometen a mantener confidencial toda información no pública obtenida durante la relación contractual, incluyendo:

- información técnica del sistema;
- datos comerciales;
- estrategias de negocio;
- información de usuarios;
- documentación interna;
- configuraciones de infraestructura.

Esta obligación permanecerá vigente incluso después de la terminación del contrato.

16. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la ley aplicable:

- Veltrix Engine no será responsable por daños indirectos, incidentales o consecuenciales;
- no se garantiza la ausencia de errores o interrupciones;
- no se garantiza la compatibilidad con todos los entornos del Cliente;
- no se garantiza la obtención de resultados comerciales específicos;
- el uso del Servicio es bajo riesgo del Cliente.

En ningún caso la responsabilidad total de Veltrix Engine excederá el monto pagado por el Cliente en los últimos 30 días de servicio activo.

17. INDEMNIZACIÓN

El Cliente acepta indemnizar y mantener indemne a Veltrix Engine frente a:

- reclamaciones de terceros derivadas del uso del Servicio;
 - uso indebido de la Plataforma;
 - violación de leyes aplicables por parte del Cliente;
 - contenido o acciones generadas desde su cuenta;
 - abuso de automatizaciones o integraciones.
-

18. TERMINACIÓN DEL ACUERDO

Este MSA podrá ser terminado:

18.1 Por el Cliente

- en cualquier momento mediante cancelación del servicio;
 - sujeto a los términos de suscripción activos.
-

18.2 Por Veltrix Engine

Veltrix Engine podrá suspender o terminar el acceso cuando:

- exista incumplimiento de este MSA;
 - se detecte uso fraudulento o ilegal;
 - exista riesgo para la infraestructura o terceros;
 - se requiera por razones legales o regulatorias.
-

19. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

Al finalizar el contrato:

- el acceso al Servicio podrá ser suspendido inmediatamente;
 - los datos podrán ser eliminados o anonimizados según políticas internas;
 - las obligaciones de confidencialidad permanecerán vigentes;
 - las obligaciones de pago pendientes seguirán siendo exigibles.
-

20. CONTINUIDAD Y CIERRE DE OPERACIONES

Veltrix Engine se reserva el derecho de:

- modificar el Servicio;
- suspender módulos específicos;
- discontinuar productos;
- cerrar operaciones total o parcialmente.

En dichos casos, la Empresa podrá, pero no estará obligada a:

- notificar con anticipación razonable;
 - facilitar exportación de datos;
 - mantener acceso temporal limitado.
-

21. FUERZA MAYOR

Veltrix Engine no será responsable por incumplimientos derivados de eventos fuera de su control, incluyendo:

- desastres naturales;
- fallos de infraestructura global;

- ataques cibernéticos masivos;
 - conflictos laborales;
 - fallas de proveedores críticos;
 - restricciones gubernamentales;
 - interrupciones de internet global.
-

22. SUPERVIVENCIA

Las siguientes cláusulas sobrevivirán a la terminación del MSA:

- propiedad intelectual;
 - confidencialidad;
 - limitación de responsabilidad;
 - indemnización;
 - pagos pendientes;
 - ley aplicable y jurisdicción.
-

23. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS

Este MSA se complementa con:

- Términos y Condiciones;
- SLA operativo;
- SLA financiero;
- Política de Privacidad;
- DPA;
- AUP;
- Política de Seguridad;
- Política de Cookies.

En caso de conflicto entre este MSA y cualquiera de los documentos anteriores, se aplicará el orden de prelación establecido en la Sección 78 (“Prelación de Documentos”) de los Términos y Condiciones, el cual prevalecerá en todo caso.

24. LEGISLACIÓN APLICABLE

Este Acuerdo se registrará por las leyes de los **Estados Unidos Mexicanos**, sin perjuicio de normas imperativas aplicables.

25. JURISDICCIÓN

Las partes acuerdan someter cualquier controversia a los tribunales competentes de **Aguascalientes, Aguascalientes, México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

26. DIVISIBILIDAD

Si alguna disposición de este MSA se considera inválida o inaplicable, las demás disposiciones permanecerán en pleno vigor.

27. NO RENUNCIA

La falta de ejercicio de cualquier derecho bajo este MSA no constituye renuncia al mismo.

28. MODIFICACIONES DEL ACUERDO

Veltrix Engine podrá modificar este MSA cuando sea necesario para:

- cambios legales o regulatorios;
- evolución del producto;
- mejoras de seguridad;
- ajustes operativos.

El uso continuo del Servicio implica aceptación de dichas modificaciones.

29. ACUERDO COMPLETO

Este MSA, junto con los documentos referenciados, constituye el acuerdo completo entre las partes y sustituye cualquier entendimiento previo, oral o escrito.

30. CONTACTO

Veltrix Engine



<https://veltrixengine.pro>



soporte@veltrixengine.pro



privacidad@veltrixengine.pro



Aguascalientes, México

31. ENTRADA EN VIGOR

Este MSA entra en vigor a partir de su publicación y permanece vigente mientras el Cliente utilice los servicios de Veltrix Engine o existan obligaciones pendientes.