

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE CROV INMOBILIARIA®**

## **RESUMEN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Estos términos y condiciones establecen todas las pautas de lo que adquieres al comprar CROV Inmobiliaria® las condiciones de la licencia de usuario que contrataste, las políticas de privacidad, y las reglas de uso de nuestro programa.

Es importante que sepas los términos más importantes de nuestros términos y condiciones:

1. Los términos y condiciones son un contrato entre CROV Information Technology Services, S.A. DE C.V. o sus empresas filiales o subsidiarias (en adelante “CROV”) y el usuario, por lo que recomendamos que se lean completos.
2. Al dar clic en “aceptar”, o bien, al utilizar nuestros programas estás sujetándote a las condiciones aquí establecidas.
3. La propiedad del software CROV Inmobiliaria®, es de CROV Information Technology Services. y lo que se adquiere es una licencia de usuario final, esto es, una licencia para descargar y usar el programa en una computadora o varias, solo permitiendo el acceso a los usuarios correspondientes al paquete contratado.
4. La licencia otorgada es exclusiva para el usuario registrado. No debes compartir tus claves de usuario ni permitir el uso, descarga o instalación de CROV Inmobiliaria®, en otros equipos bajo las condiciones aquí establecidas.
5. El almacenamiento en la nube es una gran ventaja tecnológica. No obstante, es el usuario quien decide activar o no está funcionalidad. Revisa las políticas de la nube CROV Inmobiliaria®.
6. CROV Inmobiliaria®, vincula con programas, sistemas o servicios de otras empresas (como los sistemas para facturación y pagos en línea como OPENPAY, SOLUCION FACTIBLE PAQ, entre otros), pero

dichos sistemas y su uso son propiedad y responsabilidad de los terceros y del usuario. Para poder usar esos servicios de terceros, debes aceptar y vincularte bajo los términos y condiciones y políticas de ellos.

7. Si el usuario no está de acuerdo con los términos y condiciones de CROV, no adquiera, descargue, instale, registre, acceda o utilice nuestros productos.

Este resumen no agota ni sustituye al texto completo de nuestros términos y condiciones que se encuentran a continuación:

1. GENERALES.
2. DEFINICIONES.
3. LICENCIA DE USUARIO.
  - 3.1 CONTENIDO DE LA LICENCIA
  - 3.2 ALCANCES Y LIMITES DE LA LICENCIA
  - 3.3 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA
  - 3.4 GARANTÍAS
  - 3.5 ACTUALIZACIONES
  - 3.6 CONDICIONES DE PAGOS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.
4. CONDICIONES DE USO DE CROV Inmobiliaria®.
5. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS.
  - 5.1 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
  - 5.2 PAGOS EN LINEA OPENPAY TRAVÉS DE CROV Inmobiliaria®.
6. PROPIEDAD INTELECTUAL.
7. POLITICAS DE PRIVACIDAD.
8. ALMACENAMIENTO EN LA NUBE.
9. ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS.

=====

## **1. GENERALES**

=====

El presente documento constituye un convenio entre usted y CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. y/o sus empresas filiales o subsidiarias, como usuario usted manifiesta que es su voluntad convenir y participar, en concurrencia con la voluntad de nosotros, en el presente contrato electrónico por así convenir a sus intereses, en el que exterioriza su

voluntad por medio DEL "CLICK" DE ACEPTACIÓN AL FINAL DE LA LECTURA DEL MISMO, DE MANERA LIBRE, DE BUENA FE Y SIN EXISTIR VICIOS POR ERROR, VIOLENCIA O DOLO EN SU CONSENTIMIENTO, EN PLENO CONOCIMIENTO DEL ALCANCE LEGAL DE LOS PRESENTES.

**SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CROV LE SOLICITAMOS QUE NO ADQUIERA, DESCARGUE, INSTALE, SE REGISTRE, ACCEDA O UTILICE NUESTROS PRODUCTOS.**

A través de nuestros programas usted como usuario capturará, editará, eliminará y en general administrará sus datos personales y comerciales, mismos que trataremos de acuerdo con nuestro AVISO DE PRIVACIDAD y nuestras políticas de confidencialidad. Usted es responsable de la veracidad, calidad y cantidad de la información que almacene o genere a través de nuestros programas, así como de la información de terceros como sus empleados, clientes y proveedores.

El programa CROV Inmobiliaria®, amparado por esta Licencia de Uso (el "PROGRAMA") ha sido debidamente registrado por CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor en México y es reconocido como una obra protegida por las legislaciones de derechos de autor o propiedad intelectual en otros países.

El icono del programa (imagen de la caja registradora), así como el nombre de " CROV Inmobiliaria®." son marcas registradas de CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. bajo el registro numero 1166798 del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, quedando expresamente prohibido su uso no autorizado.

Una vez efectuado el pago, el comprador adquiere de CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. el derecho de usar este "PROGRAMA" mediante una LICENCIA DE USO, quedando sometido a las siguientes condiciones:

=====

## **2. DEFINICIONES**

=====

Para la correcta interpretación y alcance de nuestros Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad, se disponen las siguientes definiciones.

**CROV.** Se refiere a CROV Information Technology Services. o cualquier de sus empresas filiales o subsidiarias que generan o licencian los programas. **PROGRAMA o PRODUCTO.** Se refiere al programa de computo sobre el cual CROV otorga una licencia de uso al USUARIO. Por ejemplo, CROV Inmobiliaria®, es un programa o producto tecnológico propiedad de CROV.

**USUARIO.** Persona física con actividades empresariales o persona moral que contrata los servicios o productos de CROV para el uso de los programas en su empresa, negocio o comercio.

**LICENCIA.** El contenido de los derechos adquiridos por el usuario con la adquisición del PROGRAMA.

**CLIENTE.** Persona física o moral que obtiene los productos o servicios que comercializa u ofrece el USUARIO y para lo cual el USUARIO utiliza los productos de CROV para su administración.

**NUBE.** Modelo de provisión externa de servicios de computó que implica el suministro de infraestructura, plataforma o software, por medio del cual podemos brindar un servicio con mayor capacidad de almacenamiento y permitiendo la movilidad de los datos almacenados.

**SERVICIOS DE TERCEROS.** Se refiere a todo programa de computó, sitio de internet, sistema o, en general, a los productos o servicios que son administrados, generados y ofrecidos por terceras personas vinculados tecnológicamente con el PROGRAMA de CROV.

**INFORMACIÓN PERSONAL.** La información considerada datos personales de conformidad con la normativa de protección de datos personales.

**INFORMACIÓN COMERCIAL.** La información sobre el negocio o comercio del USUARIO, incluyendo datos sobre precios, proveedores, cajas, identificadores de productos, inventarios, facturación, entre otros relacionados con el negocio o comercio.

**CRÉDITO.** Se refiere a la función de nuestros programas mediante los cuales el usuario puede registrar, administrar y mantener un control de los créditos otorgados a sus clientes.

**CAJA PRINCIPAL.** Es el equipo de computó de un establecimiento designado para administrar la base de datos, usuarios y cajas adicionales que se vincula a través de una red de computadoras para compartir la información del programa con las cajas adicionales.

**CAJAS ADICIONALES.** Cualquier equipo de computó que no funja como principal en el esquema de licencia MULTICAJA.

**MANUALES.** Cualquier tipo de documento, impreso o digital, que explique los alcances y funcionalidad de los programas, el modo o método para su utilización adecuada.

=====

### **3. LICENCIA DE USUARIO**

=====

#### **3.1 CONTENIDO DE LA LICENCIA**

Por el presente convenio CROV Information Technology Services. y sus empresas filiales o subsidiarias, le otorgan al USUARIO una licencia de uso exclusivo del programa, intransmisible, inalienable, sin facultades de sublicencia, bajo las siguientes condiciones:

- La licencia comprende el uso total del “PROGRAMA” para la administración, manejo o gestión del punto de venta de su negocio. Incluyendo todas las secciones del programa.
- La licencia también comprende el almacenamiento, instalación y descarga del “PROGRAMA” en una o varias computadoras dentro de un mismo establecimiento, sujeto al tipo de licencia que adquiera (PRUEBA, MONOCAJA o MULTICAJA). Se entiende que el "PROGRAMA" se almacena, utiliza o instala en una computadora cuando el mismo se carga en la memoria temporal (RAM) o en la memoria permanente (disco duro) de la computadora.

- La licencia comprende el uso del “PROGRAMA” sin limitación de tiempo y sin restricción de cantidad de datos almacenados, número de transacciones o montos limite.
- La licencia comprende 1 usuario que estará asociado a un establecimiento físico identificado. El número de USUARIOS que pueden utilizar simultáneamente el "PROGRAMA" es UNICAMENTE UNO.
- Si un usuario cuenta con más de un establecimiento, deberá adquirir una licencia de usuario por cada establecimiento en el cual se haga uso del PROGRAMA.
- Los usuarios tienen la posibilidad de crear cuentas de cajeros o empleados con la finalidad de identificar las operaciones realizadas por cada persona dentro de su establecimiento.
- La licencia de PRUEBA se otorga por un plazo de 30 días contados a partir de la descarga del producto en nuestro sitio web. Una vez concluido el periodo de prueba deberás adquirir la licencia que según se adapte a las necesidades de tu negocio o comercio. Si no deseas adquirir las licencias permanentes, deberás desinstalar el producto y todo archivo de instalación del mismo de manera inmediata. El almacenamiento y uso del programa después del periodo de prueba pudiera infringir los derechos de CROV, por lo que nos reservamos el derecho de ejercer las acciones correspondientes si finalizado el periodo de prueba no realizar las acciones señaladas.
- El precio de la licencia se encuentra establecido en nuestro sitio web [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com). El pago es único, es decir, una vez adquirida la licencia no tendrá que realizar pago adicional alguno sobre la licencia. Esto excluye a los costos por reposición o reemplazo de la licencia y los costos para renovación de actualizaciones y soporte técnico. Por favor, consulte los apartados “alcances y limites de la licencia” y “actualizaciones” para conocer los costos asociados al reemplazo y periodo de actualizaciones.
- La licencia adquirida comprende la obtención de actualizaciones del programa de manera gratuita por un plazo de 12 meses. Consulta el apartado “actualizaciones” para conocer más.

## 3.2 ALCANCES Y LIMITES DE LA LICENCIA

La licencia de usuario otorgada no comprende las siguientes cuestiones:

- La difusión, reproducción, transformación o transmisión material o electrónica de nuestros productos o de sus contenidos;
- La venta, reventa, cesión, distribución, arrendamiento o sublicencia, total o parcial, de nuestro producto, su usuario o licencia, así como cualquier contenido asociado a él, salvo que se cuente con la expresa autorización de CROV;
- Realizar trabajos de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente o sobrepasar los mecanismos de protección de este;
- Alterar, modificar, sustituir, eliminar o en cualquier forma manipular o afectar los códigos originales y/o ejecutables del programa, la funcionalidad, aspecto visual o seguridad de este;
- Cargar contenido en nuestros productos que contengan virus, malware, gusanos, troyanos, código malicioso u otros dispositivos que pueda dañar nuestra infraestructura o sistemas técnicos o los de terceros;
- Transferir su usuario y contraseña de acceso a terceros;
- Participar en actividades fraudulentas con contenidos del programa;
- Utilizar nuestro programa para infringir derechos de autor, derechos de propiedad industrial u otros derechos de naturaleza análoga, propiedad de terceros.
- Permitir, tolerar o fomentar a cualquier tercero a realizar alguna de las actividades anteriormente descritas.

Cualquier violación a los términos y condiciones de uso da la facultad a CROV de rescindir el presente contrato e impedir el acceso y utilización de los programas, sin previo aviso, y la facultad de iniciar acciones de resarcimiento de danos y perjuicios ante las instancias correspondientes.

CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. se reserva el derecho de revocar la presente Licencia en caso de que el usuario infrinja cualquiera de las obligaciones que a su cargo se establezcan en este convenio, en cuyo caso deberá: i) poner a disposición de CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. los discos originales del "PROGRAMA" y todas las copias que del mismo posea; ii) Eliminar cualquier copia del "PROGRAMA" de su computadora; iii) poner a disposición de CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. los discos originales del "PROGRAMA" y entregarle un documento en el que, bajo protesta de decir verdad, manifieste que las copias del "PROGRAMA" han sido destruidas y que el "PROGRAMA" ha sido des instalado del equipo de computó del usuario.

El "PROGRAMA" podrá verificar de forma automática, sin notificación ni consentimiento del USUARIO vía Internet el estado de la LICENCIA para verificar que esté vigente y no haya sido trasladada o desactivada por cualquier motivo.

La licencia adquirida incluye el reemplazo de su licencia de manera gratuita, por una ocasión, si el equipo de computó donde se tenia instalada la licencia sufre daños o descomposturas que afecten al funcionamiento del programa. En caso de que el usuario requiera el reemplazo de su licencia por daños o descomposturas, en subsiguientes ocasiones posteriores a la primera, el usuario deberá cubrir los costos por reemplazos de conformidad con los montos señalados en nuestro sitio web.

Para hacer valido el reemplazo o para consultar los procedimientos para el reemplazo el usuario deberá enviar al correo soporte@crovonline.com una solicitud de reemplazo o consulta señalando las causales de la solicitud o consulta.

En caso de robo, el usuario deberá adjuntar a su solicitud una copia digital del acta de denuncia, en donde conste el robo del equipo de computó vinculado con la licencia, interpuesto ante las autoridades de su localidad para obtener el reemplazo sin costo de la licencia. Si el usuario no adjunta la copia del acta de denuncia el reemplazo se tramitará como un reemplazo de licencia por daños o descomposturas siendo gratuita la primera reposición o debiendo cubrir los montos correspondientes si se trata de un reemplazo subsecuente.



CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. se reserva el derecho de revocar vía remota (por cualquier medio electrónico disponible) y de forma automática la licencia en caso de que el usuario infrinja cualquiera de las obligaciones que a su cargo se establezcan en este convenio.

### **3.3 REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA**

Para la adecuada instalación y uso de nuestro programa debe disponer de un equipo de computó con los siguientes requerimientos mínimos:

- Computadora de tipo escritorio o portátil (no celulares o tabletas electrónicas) con procesador de 1Ghz o superior.
- Conexión estable a internet (para las funciones de facturación electrónica, pago de servicios, recargas electrónicas, notificaciones de cortes por correo electrónico y almacenamiento en la nube).
- Sistema operativo Windows 7®, Windows 8®, Windows 10® o superiores, con permisos de administrador.
- 1Gb de memoria RAM o superior para equipos con sistema operativo Windows 7® o 2Gb de memoria RAM o superior para equipos con sistema operativo Windows 10® o superiores.
- Almacenamiento mínimo libre en disco duro: 2 GB
- Puertos: USB, LPT y Serial (COM) para conexión de equipos como lectores de códigos de barras, cajas registradoras, impresora de tickets, entre otros.

Para la versión MULTICAJA, también se requiere:

- Una Red de área local (LAN) a través de Ethernet o vía inalámbrica.
- Un switch o router para la comunicación entre las computadoras.
- Una Conexión de red entre los equipos, configurado en Windows.

CROV no se hace responsable por problemas de uso o instalación del programa si no se cumplen las condiciones mínimas aquí señaladas.

### **3.4 GARANTÍAS**

CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. garantiza que el "PROGRAMA" funciona correctamente en la forma que se establece en el Manual y/o Instructivo de Uso que acompaña al "PROGRAMA". CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. GARANTIZA ESTE "PROGRAMA" Y, EN SU CASO, SUS DISCOS DE INSTALACION POR UN PERIODO DE 90 DIAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE ADQUISICION.

Si el usuario identifica algún error de funcionalidad de programa, deberá informarnos de inmediato a través del correo electrónico soporte@crovonline.com para que nuestro equipo técnico identifique y resuelva el problema en el menor tiempo posible. CROV garantiza que se tomaran acciones inmediatas para identificar el origen del error y para iniciar las acciones para corregir los defectos.

La responsabilidad de CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. y el único derecho del usuario, a opción de CROV Information Technology Services S.A. DE C.V., será: a) La devolución del importe pagado por la Licencia de Uso del "PROGRAMA"; b) La reparación o actualización del PROGRAMA en caso de errores subsanables; c) La sustitución o reemplazo del "PROGRAMA" que no reúna las instrucciones de programación que se establecen en el Manual y/o Instructivo de Uso que acompaña al "PROGRAMA". La opción a) será únicamente atribuible cuando no pueda implementarse las opciones b) y c) y siempre y cuando el aviso de fallas sea enviado a CROV dentro de los 90 días de vigencia de la garantía.

EN NINGUN CASO LA RESPONSABILIDAD DE CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. SERA POR UNA CANTIDAD MAYOR A LA DEL PRECIO DE ADQUISICION DE LA LICENCIA DE USO DEL "PROGRAMA" PAGADO A CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. o a sus empresas filiales o subsidiarias.

La presente garantía será invalida en caso de que la falla del "PROGRAMA" o, en su caso, del (los) disco (s) sea resultado de accidente, ingeniería inversa, abuso o uso indebido del programa por culpa atribuible al usuario, sus empleados, agentes o representantes. En ningún caso CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. será responsable por daños directos, indirectos, incidentales o de lucro cesante.

CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. no garantiza la correcta operación del "PROGRAMA" o el daño a los discos ocasionado por fallas en la energía eléctrica, virus, deficiente instalación, incumplimiento de los requisitos mínimos del sistema o por cualquier otra razón que no sea directamente imputable a CROV Information Technology Services S.A. DE C.V.

CROV tampoco garantiza el correcto funcionamiento de los servicios, programas o sistemas de terceros vinculados tecnológicamente con nuestros programas, toda vez que los mismos son programados y administrados por cada proveedor. No obstante, de ser posible, buscaremos resolver los errores en el uso de los servicios, programas o sistemas de terceros.

CROV Information Technology Services S.A. DE C.V., no otorga garantía alguna, expresa o implícita, con el presente "PROGRAMA" en relación con su aplicación a una situación determinada o su idoneidad o aptitud para producir determinados resultados comerciales o particulares.

### **3.5 ACTUALIZACIONES**

CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. implementa comúnmente diversos tipos de actualizaciones del "PROGRAMA". Algunas actualizaciones se realizan con la finalidad de corregir errores, formatos, mejorar la visibilidad o funcionalidad del programa y otras se realizan con la finalidad de agregar nuevas funciones, capacidades, compatibilidades o mejorar el programa.

Al adquirir una licencia de usuario sobre una de las versiones del "PROGRAMA", usted adquiere una autorización para descargar, instalar y usar actualizaciones por un periodo de 12 meses contados a partir de la fecha de compra de la licencia del programa. Durante ese periodo, el usuario podrá descargar gratuitamente todas las actualizaciones que generemos. No obstante, una vez vencido este plazo el usuario podrá obtener un plazo adicional de 12 meses para seguir obteniendo las actualizaciones del programa renovando la licencia según se define en nuestro portal [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com)

Si el usuario no renueva la licencia, podrá mantener la licencia sobre la última versión adquirida de CROV Inmobiliaria®, la cual deberá seguir funcionando hasta que las características o avances tecnológicos lo permitan. Si desea adquirir una versión más actualizada de CROV Inmobiliaria®, deberá adquirirla a través de nuestro sitio web [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com)

Queda prohibido utilizar simultáneamente dos o más versiones o utilizar versiones que hayan sido utilizadas como medio para actualizar el "programa" a otra modalidad o versión.

El proceso de actualización no afecta a las bases de datos, usuarios, cajas registradas, empleados o cajeros y, en general, a la información almacenada en nuestro programa. De encontrarse con un error después de una actualización por favor contáctenos a [soporte@crovonline.com](mailto:soporte@crovonline.com)

Las actualizaciones no podrán utilizarse para incrementar el número de usuarios concurrentes. Si se quisiera utilizar el "PROGRAMA" en más de una computadora deberá adquirir una licencia adicional por cada computadora o usuario adicional.

Al aceptar los términos y condiciones del programa al descargar una nueva actualización, este deja sin efectos la licencia de uso del "PROGRAMA" de las versiones anteriores.

### **3.6 CONDICIONES DE PAGOS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.**

**CONDICIONES DE ADQUISICIÓN DE LICENCIAS Y PRODUCTOS.** La adquisición de las licencias de CROV Inmobiliaria® y de otros productos, como timbres fiscales, se lleva a cabo de dos maneras: a través de nuestros distribuidores y en línea a través del portal [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com)

Para la adquisición de una licencia o producto a través de nuestros agentes de ventas o distribuidores, lo invitamos a ingresar al vínculo <https://crovonline.com> para conocer los distribuidores que puedan estar cerca de usted.

Para la adquisición de una licencia o producto en línea, deberá ingresar al sitio de internet [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com) en donde se dispone: precio por licencia o producto, moneda, cantidad de licencias o productos y forma de pago.

Para el pago de las licencias y otros productos y servicios de CROV, podrá realizarlo en línea con tarjeta de crédito o débito, por depósito o transferencia bancaria.

El pago con tarjetas bancarias de las licencias y otros productos o servicios de CROV Inmobiliaria®, se realiza a través del servicio electrónico de PayPal. Para conocer la política de privacidad y confidencialidad de sus datos a través del servicio de PayPal le sugerimos visitar el sitio [https://www.paypal.com/mx/webapps/mpp/ua/privacy-full?locale.x=es\\_MX](https://www.paypal.com/mx/webapps/mpp/ua/privacy-full?locale.x=es_MX). La información bancaria que se requiera para efectuar el pago no será almacenada por CROV, será almacenada, encriptada y resguardada por PayPal de conformidad con los términos y condiciones de uso de los servicios del tercero. Para poder efectuar el pago de nuestras licencias y otros productos o servicios deberá aceptar y sujetarse a las políticas de PayPal.

En cualquiera de las modalidades, deberá enviarnos el comprobante de depósito o transferencia a través del portal OpenPay de nuestra página de CROV Inmobiliaria para poder acreditar el pago. Una vez acreditado el pago, nuestro equipo de atención a clientes le enviará el número de activación necesario para instalar su licencia en el programa CROV Inmobiliaria®, o bien, la acreditación de los productos adquiridos.

Cualquier pago realizado a CROV que no cumpla con las disposiciones anteriores no podrá tenerse por acreditado ni recibido por nosotros, por tanto, no se acreditará ni reflejará la adquisición de las licencias o productos a través del programa.

**CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES.** El usuario podrá, en cualquier momento, solicitar la cancelación de las licencias o productos adquiridos de CROV. Una vez solicitada la cancelación, recibirá un correo por parte de CROV indicándole la procedencia de su cancelación.

En el caso de la cancelación de productos, como timbres fiscales, una vez proceda la cancelación, el usuario dejará de contar con la posibilidad de utilizar los productos en el programa. Por ejemplo, si solicita la cancelación de timbres fiscales, se cancelaran todos los timbres adquiridos que no se

hayan utilizado y el usuario no podrá hacer la facturación electrónica a través del programa. Si el usuario desea reactivar el servicio de facturación electrónica deberá adquirir timbres fiscales de nueva cuenta.

La devolución del pago de una licencia o producto procederá cuando se solicite dentro de los 30 días siguientes a la fecha de pago de la licencia o producto, sin la necesidad de acreditar razón alguna. Toda solicitud de devolución presentada posterior a este plazo será rechazada y CROV no procederá al reembolso de las cantidades.

La cancelación o devolución del pago de una licencia o producto deberá solicitarse a través del programa, o bien, del correo electrónico [soporte@crovonline.com](mailto:soporte@crovonline.com)

=====

#### **4. CONDICIONES DE USO DE CROV Inmobiliaria®.**

=====

**USOS ACEPTADOS.** Le recordamos que la licencia que adquiera permite el uso total del “PROGRAMA” para la administración, manejo o gestión de su negocio, sin limitaciones en tiempo, cantidad de datos, número de transacciones o montos limite, sujeto a las disposiciones de estos términos y condiciones.

No obstante, son usos aceptados aquellos que se refieran en el Manual de uso del programa, en estos términos y condiciones, o bien, aquellos que vayan directamente a la leal y justificada utilización del programa. Son usos no aceptados, además de los señalados en otras partes de estos términos y condiciones:

- El uso del programa para fines ilícitos como fraudes, usura, evasión fiscal y cualquier otra finalidad que contravenga alguna disposición normativa en su lugar de residencia.
- El uso del programa para infringir derechos sobre marcas comerciales, patentes, derechos de autor, derecho a la imagen propia, entre otras violaciones a derechos legalmente adquiridos por terceros.

- El uso del programa en relación con términos violatorios de los derechos del consumidor.
- El uso del programa con la finalidad de hacerse ilegalmente de la información de terceros, violar la privacidad o confidencialidad de estos.
- El uso del programa para la comercialización, oferta o promoción de venta de productos, sustancias o, en general, cualquier objeto o cosa cuya comercialización sea considerada ilícita en su lugar de residencia.
- El cobro de productos o servicios a través del programa con medios de pago no aceptados por las autoridades de su país.
- Modificar el programa con la finalidad de agregar medios de pago no configurados en el programa.
- La instalación de CROV Punto de Venta en servidores que permitan su utilización simultanea por varias computadoras conectadas.
- El uso de programas de computó que permitan la utilización remota del programa instalado en otro equipo de computó.
- El uso del programa con la finalidad de alterar indebidamente su información contable o situación fiscal.
- El uso de la funcionalidad de facturación electrónica para fines no relacionados con la operación de su establecimiento, así como para llevar a cabo operaciones simuladas.
- El uso del programa con la finalidad de extraer del programa la información contenida en esté, tales como bases de datos.

**DEL CONTENIDO DEL USUARIO.** Es contenido propiedad del usuario todo aquello que se capture, asocie o genere a través de nuestro programa, con excepción expresa de lo señalado en el apartado 6 de estos términos y condiciones. Son contenidos del usuario, por ejemplo, las marcas, leyendas, descripciones, datos personales, cantidades de almacén, precios, detalles de productos o servicios, y, en general, toda la información personal o comercial que el usuario asocie a CROV Inmobiliaria®, en relación con su uso y personalización del programa. Los artículos precargados que CROV

Inmobiliaria®, ponga a disposición del usuario no se consideraran propiedad del segundo, salvo las modificaciones o adaptaciones que esté realice.

El usuario es responsable por la captura, edición y administración de todo el contenido que agregue al programa. CROV no será responsable por la veracidad del contenido de la información generada por el usuario, ni por daños de cualquier naturaleza que se deriven del uso de nuestros programas, o de la incapacidad para usarlos, ni de aquellos que se generen por la pérdida o robo de su contraseña de acceso.

El usuario otorga a CROV una licencia no exclusiva, transferible a terceros, sin límites territoriales, vigente por todo el tiempo que dure el uso del programa, exclusivamente para el almacenamiento, procesamiento, uso y generación de datos estadísticos e históricos de la información comercial relacionada con el contenido y la puesta a disposición de estos datos procesados en beneficio del usuario, sin que se entienda que CROV tiene algún derecho de propiedad sobre el contenido. El contenido que contenga datos personales se tratará de conformidad con nuestras políticas de privacidad.

**MANUALES.** Los manuales para el correcto uso del programa se encuentran disponibles en [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com) donde el usuario podrá conocer con claridad los diversos usos, modos y detalles del correcto y adecuado funcionamiento del programa. El uso no definido en los manuales implica un uso no aceptado ni autorizado por CROV por lo que cualquier uso realizado fuera del contenido de los presentes términos y condiciones y de los manuales de uso se entenderá contrario a estos y sujeto a las sanciones establecidas.

**CONFIDENCIALIDAD.** Dada la naturaleza e importancia de la información que se recaba, organiza, administra y emana a través de CROV Punto de Venta (como datos personales, bancarios, imágenes personales, información patrimonial de clientes, información de proveedores, etc.), es indispensable que el usuario cuente con la autorización/consentimiento necesario de las personas titulares de esa información para poder tener acceso a ellos, tratarlos y transmitirlos.

CROV utiliza los estándares más alto de seguridad de la información dentro de los cuales incluimos: contar con certificado de seguridad SSL en nuestro



sitio web, utilizar proveedores de almacenamiento en la nube con la más alta reputación en el mercado y restricción de accesos a terceros a nuestros servidores y soportes. CROV guardará y reservará escrupulosamente el contenido que el usuario genere, utilice o emplee en el uso de nuestro programa. CROV no transferirá la información personal o comercial a terceros a menos que contemos con su autorización para llevar a cabo estas acciones.

El usuario mantendrá a salvo y en paz a CROV de cualquier reclamación derivada de los contenidos que relacione con el programa, información personal o comercial que el propio usuario genere, capture o almacene en nuestro programa y sus servidores.

**VINCULACIÓN CON HARDWARE.** CROV Inmobiliaria® permite la sincronización y utilización de dispositivos externos (hardware) para el mejor manejo de la logística de cobro en la caja. Estos dispositivos incluyen terminales bancarias, cajas registradoras, básculas, impresoras de tickets y lectores de códigos de barras. Toda vez que estos equipos son fabricados por terceros y se desconocen las especificaciones, CROV no será responsable de la compatibilidad de determinados equipos con el programa ni del correcto uso o manejo de los dispositivos externos asociados al programa.

Para conocer los requerimientos de compatibilidad de los dispositivos externos consulte la sección “configuración” del Manual de usuario.

**RESPALDO.** El contenido generado por el usuario se respalda por el programa para el mejor funcionamiento del día a día del programa y permitir que los cambios que genere el usuario se guarden. Esta función puede ser manual o automática. En el segundo de los casos, el programa realiza una copia de tu base de datos de manera automática en el servidor donde se encuentra el sistema de CROV Inmobiliaria®.

## SOPORTE TÉCNICO.

CROV no garantiza que:

**a)** El programa y sus actualizaciones estén libres de errores técnicos operativos;

- b)** Que su uso no se vea interrumpido o afectado por virus u otras funciones de desactivación que afecten el acceso o el uso;
- c)** Que alguna funcionalidad específica, incluyendo los servicios de terceros, estén permanentemente disponibles y libres de errores.

Sin embargo, nos comprometemos a disponer de nuestros recursos técnicos y humanos para tratar de reparar y corregir, a la brevedad posible, los errores que pudieren surgir según las capacidades de CROV y la dificultad confrontada.

Para dar atención a cualquier problemática que pudiera surgir al respecto del funcionamiento del Software, favor de contactarnos a través del correo: [soporte@crovonline.com](mailto:soporte@crovonline.com) para que nuestro equipo pueda dar atención a las que pudieran surgir.

CROV puede realizar de forma automática las modificaciones a los servicios que considere necesarias para la mejora, actualización y desarrollo en mayor grado de sus aplicaciones. Asimismo, puede eliminar, en cualquier momento y sin previo aviso, alguna de las funcionalidades de los mismos sin responsabilidad alguna a su cargo.

Es posible que, durante el mantenimiento, actualización y mejora de nuestros programas, el servicio sea suspendido temporalmente, por lo que usted acepta que por periodos de tiempo cortos no estemos disponibles para atenderle.

**DATOS DE ACCESO DE USUARIOS.** El usuario es el único responsable de toda la actividad que ocurre en su cuenta de usuario y de la salvaguarda de sus nombres de usuario y contraseñas asignadas. El usuario se obliga a no revelar, ceder, transmitir o permitir el uso de sus nombres de usuario y contraseñas a terceros ni permitir que dichos terceros accedan por usted haciendo uso de ella.

Todo acto realizado por el usuario registrado se entenderá realizado por el aceptante de estos términos y condiciones, por lo que la adquisición de licencias o productos, la ilegal utilización del programa o cualquier violación a las disposiciones de estos términos será atribuible directamente al usuario registrado.

=====

## **5. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS**

=====

CROV busca siempre mejorar y ofrecer más y mejores funcionalidades en sus programas. El programa CROV Inmobiliaria® cuenta con la posibilidad tecnológica de vincular los servicios de terceros con el software para mejorar o agregar funcionalidades que, de otra manera, no pudieran realizarse. Los productos y servicios de terceros son todo programa de computó, sitio de internet, sistema o, en general, productos o servicios que son administrados, generados y ofrecidos por terceras personas vinculados tecnológicamente con el PROGRAMA de CROV.

En algunos casos, CROV proporcionará enlaces a otros sitios de Internet y/o a otros recursos de terceros sobre los que no tenemos el control, administración o responsabilidad sobre dichos sitios o sus contenidos. Usted como usuario reconoce y acepta que CROV no es responsable por la disponibilidad de dichos sitios o recursos externos y ajenos, ni de la veracidad, fiabilidad, licitud o legitimidad de los contenidos, anuncios, productos, promociones, ofertas, términos o políticas que estos utilicen. De la misma forma, no seremos responsable por perdidas o daños causados o supuestamente causados por o en conexión con el uso, la seguridad sobre dicho contenido, productos o servicios disponibles en o mediante cualquiera de dichos sitios o recursos.

Los servicios de terceros aceptados, hasta el momento, por el programa CROV Inmobiliaria®, son aquellos relacionados con la facturación electrónica y el cobro de recargas electrónicas, servicios y tarjetas virtuales.

=====

### **5.1 FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

=====

A través de CROV Inmobiliaria®, el usuario podrá expedir facturas electrónicas de su establecimiento o negocio mediante la integración de nuestro programa con los servicios digitales del Proveedor Autorizado de Certificación (PAC) Desarrollo Corporativo de Negocios en Tecnología de la Información, S.A. de C.V. “ECODEX” autorizado por el Servicio de Administración Tributaria. Este servicio es adicional y no se incluye en el

precio de la adquisición de la licencia, por lo que el usuario que desee activar este servicio deberá adquirir timbres a través de nuestro portal para la expedición de facturas.

Para el funcionamiento de este servicio, el usuario deberá contar con el alta ante el Servicio de Administración Tributaria y contar con el Certificado de Sello Digital vigente (CSD) que se compone de los archivos .cer, .key y la contraseña.

Una vez cubierto lo anterior, el usuario podrá activar la funcionalidad en el programa mediante la siguiente ruta: "Configuración > General > Facturación" en donde podrá inscribirse al servicio de facturación electrónica, comprar paquetes de timbres. Para conocer los paquetes y costos por este servicio adicional visite el siguiente enlace: [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com)

Finalmente, el usuario debe firmar el manifiesto en favor de ECODEX con la finalidad de autorizar a dicha empresa a fungir como certificados de las facturas que emita. Este es un paso obligatorio requerido por la normativa fiscal. Para llevar a cabo esta acción se debe realizar los pasos señalados en el vínculo siguiente: [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com)

El usuario es totalmente responsable del contenido, monto, impuestos señalados, conceptos y, en general, de toda la información que contengan las facturas electrónicas que expida. La función de CROV Inmobiliaria® es meramente para vincular tecnológicamente los servicios de ECODEX y del usuario para el cumplimiento de las normas fiscales. De ninguna manera CROV es responsable por la generación de facturas, su contenido, validez o uso.

El usuario es totalmente responsable del cumplimiento de las normas fiscales, de la verificación, validez y correcta emisión de los comprobantes fiscales digitales que se generen usando "EL PROGRAMA".

"EL USUARIO" se hace responsable de las facturas electrónicas generadas con "EL PROGRAMA", de su resguardo, validez y control deslindando a CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. de cualquier responsabilidad legal, fiscal o de cualquier otra índole ocasionada por el uso del programa y sus funciones.

La información que CROV comparte con el Proveedor Autorizado de Certificación (PAC) ECODEX es estrictamente la necesaria para la generación de las facturas electrónicas, por tanto, al aceptar, contratar y/o habilitar el servicio de facturación electrónica a través de CROV Punto de Venta aceptas totalmente la recopilación y transmisión de la información al certificador.

CROV Punto de Venta no es un sistema de contabilidad electrónica según los criterios establecidos por las autoridades fiscales. CROV Punto de Venta no genera reportes, evidencias, auditorias o información contable fiscal validas por las autoridades. El uso del programa y facturación del mismo es total responsabilidad del usuario.

CROV S.A. de C.V. no será responsable por la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de “EL PROGRAMA” cuando se trate de interrupciones o mal funcionamiento de las redes de Internet o bien cuando se requiera actualizar, mejorar o dar mantenimiento a la pagina de Internet de “ECODEX”, aplicaciones o cualquier otro sistema o infraestructura relacionado con el servicio “Facturación electrónica”, así como por casos fortuitos o de fuerza mayor no provocados por CROV Information Technology Services.

## **5.2 RECARGAS TELEFÓNICAS Y PAGO DE SERVICIOS**

---

A través de CROV Inmobiliaria® es posible realizar el cobro de recargas electrónicas, servicios y tarjetas virtuales a los clientes del usuario. Esta posibilidad se debe a la vinculación tecnológica que existe entre CROV Inmobiliaria® y los intermediarios proveedores de servicios, por consiguiente, las transacciones que se realicen utilizando los servicios de terceros a través de CROV Punto de Venta no son realizadas bajo los servicios y soporte de CROV.

Para estar en posibilidades de efectuar estos servicios a través de CROV Inmobiliaria® el usuario deberá crear un usuario con el proveedor que elija dentro del programa y aceptar y sujetarse a los términos y condiciones y políticas de privacidad de los proveedores de servicios externos, por lo que CROV no será responsable de la utilización de los servicios de pagos ofertados por terceros y que se vinculan al programa CROV Punto de Venta. Cualquier reclamo derivado del uso de servicios debe sujetarse a los

términos y condiciones aceptados por el usuario bajo las condiciones de los terceros proveedores de servicios.

CROV no se hace responsable por los inconvenientes, fallas o problemas que pudieran derivarse del uso de dichos sistemas de terceros. Todo reporte, reclamo o solicitud de asistencia técnica que pudieran derivarse de un fallo de conexión o error del sistema de recargas se deberán realizar bajo los términos y condiciones del proveedor intermediario de servicios y no con CROV.

Las plataformas de recarga de tiempo aire pueden sufrir cambios sin previo aviso por parte de los desarrolladores de estas y que CROV no tiene control ni responsabilidad sobre ello. CROV no es propietaria ni administradora de los servicios de estos terceros, por ende, no es responsable del desarrollo, mantenimiento y actualización de dichos servicios ni se obliga a mantener activa la vinculación tecnológica.

En el caso de que el usuario use los servicios de pagos de terceros, el usuario se hace responsable frente al cliente y/o terceros del manejo adecuado de los datos de acceso, contraseñas, saldo y cualquier operación efectuados con el proveedor del servicio que haya elegido y configurado en el “PROGRAMA” deslindando a CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. de cualquier responsabilidad legal o de cualquier otra índole ocasionada por el uso del “PROGRAMA” y sus funciones.

Es responsabilidad del usuario asegurarse del funcionamiento correcto y manejo que el “PROGRAMA” y/o los usuarios del mismos puedan darle a este modulo y sus funciones.

Para conocer los proveedores de servicios vinculados con CROV Punto de Venta y los servicios y condiciones que ofrecen puede visitar los siguientes enlaces [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com) Para conocer el estado de los servicios y su tolerabilidad visite en siguiente enlace: [www.crovonline.com](http://www.crovonline.com)

=====

## 6. PROPIEDAD INTELECTUAL

=====

CROV es propietario de los derechos de explotación sobre el “PROGRAMA” así como sobre todo el material relacionado con este, incluyendo código fuente, manuales, instructivos, diseños gráficos, bases de datos, archivos descargables, y, en general, de todo material relacionado con el programa.

Los derechos de propiedad industrial y/o intelectual de los servicios tecnológicos materia de este contrato, las marcas, elementos, diseños e interfaces, son exclusivamente propiedad de CROV Information Technology Services., los cuales se encuentran protegidos a su favor por las leyes y tratados en materia de derechos de autor y de propiedad industrial a nivel nacional e internacional.

El presente contrato no implica, en ninguna circunstancia, que CROV le ceda, autorice, transmita o de alguna manera le otorgue derechos de explotación de las obras y/o marcas o cualquier otro derecho asociado a las mismas.

El usuario tiene la plena responsabilidad sobre las marcas, diseños y expresiones que asocie, cargue o de alguna manera vincule con su utilización del programa, debiendo dejar a salvo y en paz a CROV de cualquier reclamación o responsabilidad derivada del uso o divulgación de marcas comerciales, obras protegidas por el derecho de autor, avisos o lemas comerciales, publicidad, propias del usuario o de terceros, así como de la violación de derechos de autor o de propiedad industrial de terceros.

=====

## **7. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD**

=====

La información que usted comparte con CROV es muy importante para nosotros, por tanto, tenemos el firme compromiso de resguardar toda la información que nos comparta sobre usted y de informarle las particularidades del tratamiento de sus datos personales.

Para conocer los detalles del tratamiento de sus datos personales le pedimos que revise nuestra POLÍTICA DE PRIVACIDAD, para que se informe de la manera en la que recopilamos, almacenamos y usamos su información o la de terceros que nos proporcione y como, dada la naturaleza e importancia de la información que se recaba, organiza, administra y emana de la aplicación.

Por otra parte, le informamos que CROV no actúa como responsable frente a los datos que el usuario almacene en los servidores asociados a nuestros productos. Particularmente, CROV no es responsable del tratamiento de datos de los clientes, proveedores y empleados de los Usuarios, toda vez que la función de CROV es la de un encargado que actúa por solicitud u orden de los usuarios de nuestros productos. El usuario es el único responsable del tratamiento y almacenamiento de los datos personales de terceros, como empleados, proveedores o clientes, por lo que deberá contar con la previa autorización del dueño de los datos personales para almacenar la información en nuestros productos. El usuario se compromete a dejar a salvo a CROV de posibles reclamaciones y de dar a conocer al titular de los datos su propio Aviso de Privacidad y el contenido del Aviso de Privacidad de CROV.

=====

## **8. ALMACENAMIENTO EN LA NUBE**

=====

El almacenamiento en la nube permite que el contenido generado en el programa pueda ser almacenado en centros especializados de almacenamiento de información que permiten su seguridad, accesibilidad y movilidad de la información. Esto nos permite respaldar con mayor facilidad el contenido que generas en nuestro programa y, por tanto, mejora la transferencia de información cuando quieres cambiar de equipo de computó y/o acceder a tu información desde otros equipos de computó (disponible en ambas versiones de la licencia de paga).

Este servicio se realiza a través de los proveedores de almacenamiento más confiables a nivel mundial, por lo que puedes estar tranquilo de que tu información está segura. La información que se almacena en la nube es todo el contenido que el usuario genera a través del uso de nuestro programa.

Al aceptar el servicio de almacenamiento en la nube autorizas a CROV a almacenar, consultar y usar el contenido que generes en el programa para darte el respaldo necesario para la adecuada utilización del programa, para la gestión de la información y, en su caso, para utilizarla para generar reportes y estudios estadísticos sobre el uso de nuestros programas.

=====



## 9. ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS

=====

La información estadística y análisis de uso de nuestro programa nos permite mejorar el software y ofrecer mejores productos y actualizaciones para el usuario.

Al aceptar esta modalidad, el "PROGRAMA" enviará de forma ANÓNIMA información sobre las funciones y módulos más usados en el "PROGRAMA", así como la información comercial que generes a través del uso de nuestro programa, misma que no se encontrará vinculada con los datos de identificación del usuario, empleados o proveedores. Es decir, toda información procesada para estos fines se desvinculará de los datos personales.

Al aceptar esta función del "PROGRAMA" se autoriza a CROV S.A. de C.V. el procesamiento de la información comercial y su transferencia a terceros únicamente con el propósito de análisis estadísticos y de consumo para el mejoramiento del programa. CROV Information Technology Services S.A. DE C.V. podrá designar, si así lo desea, a un tercero el cual podrá actuar como procesador de dicha información. Toda la información que se comparta con terceros será desasociada a la información personal del usuario, de sus clientes y proveedores. Esta autorización excluye expresamente a la información personal y cierta información de carácter comercial como datos de facturación, inventarios, ubicación exacta del establecimiento, datos sobre método de pago de los clientes del usuario, datos sobre créditos otorgados por el usuario, datos sobre recargas telefónicas, pagos de servicios y tarjetas virtuales.

=====

## 10. MISCELÁNEOS

=====

ACEPTACIÓN. Se entiende que el usuario cuyos datos hayan sido proporcionados para la adquisición de la licencia, generación de usuarios, datos de contacto es quien acepta los presentes términos y condiciones aún cuando la aceptación haya sido físicamente manifestada por empleados o representantes del usuario.

La aceptación se entiende expresa cuando da clic en el botón “aceptar” al momento de poner a su disposición los términos y condiciones y las políticas de privacidad. Se entenderá la aceptación tácita si el usuario descarga, utiliza, actualiza o, de alguna manera, hace uso del programa.

Si el usuario no está de acuerdo con los términos y condiciones de CROV, no adquiera, descargue, instale, registre, acceda o utilice nuestros productos.

**CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD.** Si alguna de las partes del presente contrato es considerado como nulo o inválido por un órgano judicial, las restantes partes de este subsistirán y permanecerán inalteradas y vigentes.

**VIGENCIA DEL CONTRATO.** La duración del presente contrato será por el tiempo de uso del programa, es decir, a partir de que acepte los presentes términos y condiciones, hasta la desinstalación del software, cancelación, inoperabilidad o cualquier otra razón que implique la imposibilidad de usar el programa o el deseo del usuario de dejar de utilizarlo.

Las obligaciones y responsabilidades que se asumen en estos términos y condiciones pudieran tener una vigencia diferente o indefinida, por lo que estas disposiciones subsistirán al vencimiento de la vigencia del contrato y no se entiende que el usuario se libera de dichas obligaciones y responsabilidades.

**MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y POLÍTICAS DE PRIVACIDAD.** CROV se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones y las políticas de privacidad en cualquier momento. Toda actualización se hará del conocimiento del usuario a través de nuestra página web, de los avisos y notificaciones contenidas en el programa o, si lo habilitó, por correo electrónico.

Usted está de acuerdo que, para lo no expresamente previsto en este instrumento legal, se apliquen las disposiciones generales, en lo que concierna según la naturaleza del acto/hecho, la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley Federal de la Propiedad Industrial, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, la Ley Federal de Protección al Consumidor, y demás aplicables a la relación presente y al manejo de los contenidos en el portal. En caso de requerir la intervención jurisdiccional, usted está de acuerdo en someterse a las leyes y tribunales competentes de

la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, México, renunciando al fuero que pudiera corresponderle en virtud de cualquier otro domicilio presente o futuro.

Última actualización: 21 de enero de 2023