

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Sistema Nico · Ventas por WhatsApp · Metodología B2Boost

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS INDEPENDIENTES (en adelante, el “Contrato”), que se celebra en la Ciudad de México, a la fecha de su firma, por una parte: **PELTIER & PELTIER IMAGEN, S.A. DE C.V.**, denominada comercialmente “SINDICATO AGENCY”, en adelante el “PRESTADOR”, representada por C. Eduardo Gregorio Peltier San Pedro en su carácter de Representante Legal, y por la otra, _____, denominada comercialmente **CIRUDERM**, en adelante el “CLIENTE”, representada por C. _____, en su carácter de Representante Legal.

A quienes de manera conjunta se les denominará como las “PARTES”, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

DECLARA EL PRESTADOR (“SINDICATO AGENCY”):

- Su representada es una sociedad constituida de acuerdo con las leyes de la República Mexicana, como consta en la Escritura Pública número 113,232 de fecha 28 de mayo de 2008, pasada ante la fe del Notario Público número 198 del Distrito Federal, Lic. Enrique Almanza Pedraza, cuyo primer testimonio quedó inscrito bajo el número 391914, en el Registro Público de la Propiedad de México, Distrito Federal, con fecha 20 de enero de 2009.
- Que su Registro Federal de Contribuyentes es el número PAP 080528 5T1.
- Que señala como domicilio para oír y recibir toda clase de avisos y notificaciones el ubicado en Calle Eugenia 122 local 2, Col. Del Valle Centro, Alcaldía Benito Juárez, CP 03100, en la Ciudad de México.

DECLARA EL CLIENTE (“CIRUDERM”):

- Su representada es una sociedad constituida de acuerdo con las leyes de la República Mexicana, con razón social _____, según consta en _____.
- Que su Registro Federal de Contribuyentes es el número _____.
- Que señala como domicilio para oír y recibir toda clase de avisos y notificaciones el ubicado en _____.
- Su poderdante se encuentra al corriente en el cumplimiento de todas las obligaciones y cuenta con las autorizaciones necesarias para cumplir con el objeto de este CONTRATO.
- Que tiene interés en contratar al PRESTADOR para la implementación y operación del sistema “Nico”, un agente inteligente de ventas por WhatsApp bajo la metodología B2Boost, conforme al alcance descrito en el Anexo A.

DECLARAN AMBAS PARTES:

- Que comparecen a la celebración del presente CONTRATO por su propia voluntad y sin que medie algún tipo de dolo, error, mala fe, violencia o cualquier otro acto que pueda afectar dicha voluntad.
- Que se sujetan a las estipulaciones del presente CONTRATO mediante las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El PRESTADOR se obliga a implementar y operar, en favor del CLIENTE, el sistema denominado “Nico”: un sistema de asistencia inteligente para ventas por WhatsApp, desarrollado por Peltier & Peltier Imagen (Sindicato Agency) bajo la metodología B2Boost. Funciona como un agente conversacional que responde, califica, agenda y da seguimiento a los contactos que llegan por WhatsApp, integrado a un CRM/Odoo con control humano, cadencia de seguimiento y reportes mensuales; es decir, automatiza la primera línea de atención comercial sin perder supervisión humana sobre el proceso. Su alcance, entregables y condiciones comerciales —incluyendo la construcción del sistema (setup) y la operación mensual— se describen a detalle en el Anexo A, mismo que forma parte integrante del presente CONTRATO.

SEGUNDA. CONTRAPRESTACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

2.1 Construcción del sistema (setup). La construcción única del sistema tiene un valor de \$35,000 MXN + IVA (treinta y cinco mil pesos), que el PRESTADOR prorratea en las seis (6) mensualidades del CONTRATO (\$5,833 MXN por mes), de forma que el CLIENTE no realiza un desembolso fuerte de entrada. El desglose se detalla en el Anexo A.

2.2 Iguala mensual. El CLIENTE pagará al PRESTADOR la cantidad de \$18,823 MXN + IVA por mes, durante los meses 1 (uno) a 6 (seis) del CONTRATO, integrada por: Nico Start \$5,990, operación y gestión senior \$7,000 y setup prorrateado \$5,833, conforme al alcance descrito en el Anexo A.

Con el pago del anticipo —equivalente a la primera mensualidad (\$18,823 MXN + IVA), que ya incluye la primera parte del setup prorrateado— y el contrato firmado, el PRESTADOR da de alta el proyecto y da inicio el mes de setup. Todos los montos se expresan en pesos mexicanos (MXN) y causan IVA. El PRESTADOR emitirá una sola factura mensual a nombre de Peltier & Peltier Imagen SA de CV.

Los pagos del CLIENTE se deberán hacer a la cuenta de Banco INBURSA, a nombre de Peltier & Peltier Imagen SA de CV, número de cuenta CLABE: 036180500139205186.

2.3 Pauta publicitaria. La gestión de la pauta en plataformas como Meta o cualquier otra permanece a cargo del CLIENTE. El PRESTADOR entregará al CLIENTE el loop de datos correspondiente (calificación de leads) para optimizar el rendimiento de dicha pauta, sin que ello implique el manejo directo, fondeo o responsabilidad del PRESTADOR sobre dichas plataformas. Los créditos de la API de WhatsApp y demás costos de terceros se rigen por la Cláusula Décima Primera.

TERCERA. SERVICIOS ADICIONALES Y DESARROLLO POR FASES

3.1 Naturaleza escalonada de los trabajos. Las Partes reconocen y aceptan que los servicios objeto del presente Contrato comprenden, durante el primer mes de vigencia, una labor de auditoría y consultoría diagnóstica sobre los sistemas Odoo, comercio electrónico y procesos del CLIENTE (la “Auditoría”). Las Partes reconocen expresamente que el alcance, esfuerzo, complejidad y viabilidad de cualesquiera trabajos que deriven de la Auditoría —incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, automatizaciones, integraciones, correcciones, desarrollos o configuraciones adicionales— no pueden ser determinados ni estimados a la fecha de firma, por lo que serán evaluados y cotizados caso por caso, de forma independiente, conforme al mecanismo previsto en esta Cláusula.

3.2 Órdenes de Servicio (Anexos). Todo servicio, entregable o desarrollo distinto de los expresamente comprendidos en el objeto y la contraprestación pactados en las Cláusulas Primera y Segunda de este Contrato se documentará, previamente a su ejecución, mediante una orden de servicio o anexo que las Partes suscribirán por escrito (cada una, un “Anexo” u “Orden de Servicio”). Cada Anexo deberá contener, cuando menos: (i) la descripción y el alcance específico de los trabajos; (ii) la estimación de esfuerzo; (iii) el precio o contraprestación aplicable y su forma de pago; (iv) el plazo o cronograma de ejecución; (v) los entregables y, en su caso, los criterios de aceptación; y (vi) los supuestos o dependencias de los que se hace depender el cumplimiento. Cada Anexo, una vez firmado por ambas Partes, se entenderá parte integrante del presente Contrato para todos los efectos legales, quedando sujeto a los términos, límites de responsabilidad y demás disposiciones de éste, salvo pacto expreso en contrario dentro del propio Anexo. Alternativamente, las Partes podrán acordar que un determinado paquete de trabajos se rija por un contrato autónomo.

3.3 Análisis previo de esfuerzo. El CLIENTE podrá solicitar al PRESTADOR, con carácter previo a la emisión de cualquier cotización, un análisis de esfuerzo o de viabilidad respecto de un trabajo específico. Salvo que las Partes acuerden lo contrario por escrito, dicho análisis no obliga al CLIENTE a contratar el trabajo evaluado, ni obliga al PRESTADOR a ejecutarlo mientras no medie la aceptación a que se refiere el numeral siguiente.

3.4 Condición de ejecución. Ningún servicio adicional, desarrollo o trabajo por fases será ejecutado por el PRESTADOR ni generará obligación de pago a cargo del CLIENTE sino hasta que la Orden de Servicio o cotización respectiva haya sido aceptada por escrito por ambas Partes. En consecuencia, el CLIENTE no quedará obligado a realizar erogación alguna por trabajos que no haya autorizado previamente, permitiéndose así una contratación gradual y por fases, sin que el CLIENTE deba comprometer una inversión total de manera anticipada.

3.5 Exclusión de servicios de marketing y pauta. Las Partes convienen expresamente que cualesquiera servicios de marketing, publicidad, gestión de pauta o inversión en medios digitales solicitados o que llegare a solicitar el CLIENTE constituyen servicios distintos y ajenos al objeto del presente Contrato, no se encuentran comprendidos en la

contraprestación aquí pactada y no forman parte de las obligaciones del PRESTADOR bajo este instrumento. Dichos servicios, en su caso, se contratarán de manera separada mediante instrumento o Anexo específico. La ausencia de acuerdo respecto de tales servicios no afectará la validez ni la exigibilidad del presente Contrato.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE se obliga a:

- Proporcionar el número de WhatsApp Business (o autorizar su alta), accesos y credenciales necesarias para la operación de Nico y del CRM/Odoo, así como los accesos a su Meta Business Manager, su tienda (e-commerce) y su App cuando la integración correspondiente forme parte del alcance del Anexo A.
- Entregar información comercial mínima: catálogo, precios, condiciones de venta, reglas de calificación, casos previos y materiales existentes.
- Registrar y fondear, en su caso, su propio método de pago publicitario y los créditos de la API de WhatsApp en las plataformas que utilice.
- Revisar y aprobar los ajustes, mensajes y flujos propuestos en un plazo razonable, para no afectar el calendario operativo.
- Participar activamente en las sesiones de trabajo, revisión de reportes mensuales y llamadas de acompañamiento.
- Cumplir en tiempo y forma con los pagos establecidos en la Cláusula Segunda.
- Cuidar el uso adecuado del canal de WhatsApp para preservar el quality rating del número.

QUINTA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

5.1 Construcción del sistema (setup, mes 1). Como parte del valor de setup, el PRESTADOR construye el sistema a la medida del CLIENTE, lo que comprende:

- Auditoría del Odoo del CLIENTE y arreglos de sincronización e integración con sus otros sistemas (su tienda, su App y WhatsApp), ordenando el flujo que hoy exige ajustes manuales, conforme al alcance que se delimite en el Anexo A.
- Generación del “cerebro” de Nico: aprende la empresa del CLIENTE, sus reglas de calificación y su catálogo.
- Definición de alcances y diseño del flujo de trabajo.
- Construcción del dashboard centralizado (portal comercial) conectado a Odoo.

5.2 Operación mensual. Dentro de la iguala mensual, el PRESTADOR se obliga a:

- Operar Nico en WhatsApp: responder de manera automática los leads, calificar, agendar, registrar y dar seguimiento a los contactos.
- Mantener el CRM/Odoo base, el inbox y el control humano sobre las conversaciones.
- Ejecutar la cadencia de seguimiento y el cierre por silencio, con reporte mensual de resultados y junta de optimización.
- Alimentar el loop de datos hacia Meta, informando qué leads calificaron para mejorar el rendimiento de la pauta que gestiona el CLIENTE.
- Dar mantenimiento al portal comercial (dashboard) conectado a Odoo y operar las integraciones y notificaciones activas.
- Monitorear el sistema con auto-sanación, de forma que cualquier falla se detecte y atienda en el mínimo de horas posibles.
- Optimizar de forma continua el “cerebro” de Nico conforme aprende de cada conversación.
- Realizar ajustes al dashboard (vistas, filtros y KPIs) que el CLIENTE solicite; los cambios mayúsculos se cotizan por separado.
- Brindar soporte prioritario al equipo del CLIENTE y cuidar el quality rating del número de WhatsApp.
- Operar hasta 150 conversaciones y 600 mensajes al mes dentro de la iguala; el exceso podrá cotizarse por separado.

SEXTA. EXCLUSIONES

El CLIENTE reconoce que NO forman parte de este Contrato, salvo cotización adicional:

- La gestión, configuración o fondeo directo de la pauta publicitaria en Meta u otras plataformas, así como los créditos de la API de WhatsApp (plantillas y verificación), que permanecen a cargo del CLIENTE.
- Conversaciones o mensajes por encima de los límites mensuales incluidos (150 conversaciones / 600 mensajes).
- El plan Nico Start ampara un (1) número de teléfono. Números adicionales, agentes adicionales o Nico con voz se cotizan por separado con precio preferencial, calculado sobre el consumo de tokens.
- Nico con voz (recepción y precalificación de llamadas): es un upgrade que se cotiza por minuto de servicio e implementación, no incluido en la iguala.
- Producción audiovisual, community management, branding completo, optimización de e-commerce (CRO), CRM a la medida, B2B Boost Live (expos y eventos) o desarrollos ajenos al sistema Nico y su CRM/Odoo base.
- Garantía de ventas, contacto directo con clientes, clientes cerrados o resultados comerciales específicos.

SÉPTIMA. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DEPENDENCIA DE TERCEROS

7.1 Descripción. El CLIENTE reconoce que el sistema “Nico” es una solución basada en modelos de inteligencia artificial y en tecnologías de automatización que operan sobre plataformas, infraestructura y servicios provistos por terceros, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: Meta Platforms, Inc. y sus servicios de mensajería (WhatsApp), proveedores de modelos de inteligencia artificial, el sistema Odoo, servicios de infraestructura y seguridad como Cloudflare, así como otros proveedores de conectividad y cómputo (conjuntamente, los “Terceros Proveedores”).

7.2 Servicios “en el estado en que se encuentran”. El CLIENTE acepta que los componentes de inteligencia artificial se proporcionan “en el estado en que se encuentran” y “según disponibilidad”. Es propio de la naturaleza de los sistemas de inteligencia artificial que sus respuestas puedan contener imprecisiones, errores, omisiones o resultados no deterministas. En consecuencia, el PRESTADOR no garantiza que las respuestas o la operación del sistema estén libres de error, ni la exactitud, integridad o idoneidad de cualquier contenido generado por el sistema.

7.3 No garantía de disponibilidad ni de resultados. El PRESTADOR no controla, ni es responsable de, la disponibilidad, continuidad, desempeño, políticas, tarifas, cambios técnicos, suspensiones, bloqueos o restricciones (incluyendo, sin limitar, las relativas a la calidad o reputación de los números de mensajería, ventanas de mensajería o aprobación de plantillas) que impongan o apliquen los Terceros Proveedores. El PRESTADOR no garantiza la disponibilidad ininterrumpida ni libre de fallas de dichas plataformas, ni garantiza resultado comercial alguno, incluyendo la generación, conversión o cierre de ventas, prospectos o clientes. Las interrupciones, degradaciones o modificaciones imputables a los Terceros Proveedores no constituirán incumplimiento del PRESTADOR, sin perjuicio de que éste realice esfuerzos razonables para mitigar sus efectos.

7.4 Supervisión humana. El CLIENTE reconoce que el sistema es una herramienta de apoyo que no sustituye el criterio profesional ni la supervisión humana, y que Nico no emite diagnósticos ni consejo médico. El CLIENTE es responsable de revisar y validar las interacciones, decisiones y comunicaciones relevantes, especialmente por tratarse de un entorno del sector médico.

OCTAVA. USO DE LA PLATAFORMA DE WHATSAPP Y CONSENTIMIENTO DE LOS DESTINATARIOS

8.1 Titularidad de la cuenta. Las Partes reconocen que la cuenta de WhatsApp Business (la “WABA”), el número o números telefónicos asociados y el perfil comercial son propiedad y responsabilidad exclusiva del CLIENTE, quien funge como titular y administrador de dicha cuenta ante Meta Platforms, Inc. y sus filiales (“Meta”). El PRESTADOR opera únicamente como proveedor tecnológico y operador autorizado que configura, automatiza y ejecuta la mensajería sobre la API oficial de WhatsApp Business por cuenta y orden del CLIENTE.

8.2 Consentimiento (opt-in). El CLIENTE es el único responsable de obtener, documentar y conservar el consentimiento previo, informado y verificable (opt-in) de cada destinatario para recibir mensajes a través de WhatsApp, en los términos exigidos por las Políticas de la Plataforma de WhatsApp Business, la Política Comercial de WhatsApp y la legislación mexicana aplicable. El PRESTADOR podrá apoyar operativamente en la captura del opt-in, sin que ello traslade al PRESTADOR la responsabilidad legal sobre su existencia, validez o suficiencia.

8.3 Cumplimiento de las políticas de Meta. El CLIENTE se obliga a cumplir en todo momento las Políticas de la Plataforma de WhatsApp Business, la Política Comercial, los Términos de la Solución de WhatsApp Business y demás políticas de Meta, incluyendo: (i) el uso exclusivo de plantillas aprobadas por Meta y correctamente categorizadas; (ii) el respeto a la ventana de servicio de veinticuatro (24) horas y el uso de plantillas aprobadas fuera de dicha ventana; y (iii) la abstención de mensajería no solicitada, masiva o abusiva. El PRESTADOR configurará y operará las cadencias, el recontacto y el retargeting ciñéndose a dichas políticas y a las instrucciones documentadas del CLIENTE.

8.4 Calidad del número (quality rating). Las Partes reconocen que Meta asigna a cada número una calificación de calidad y niveles de límite de mensajería que dependen del comportamiento de los destinatarios, de la calidad de la base de contactos y del contenido. El PRESTADOR se obliga a operar aplicando buenas prácticas para preservar dicha calificación e informar oportunamente al CLIENTE cualquier degradación relevante; sin embargo, no será responsable de la disminución del quality rating, marcado, restricción, suspensión o baja del número cuando ésta derive de la base de contactos, del contenido aportado o instruido por el CLIENTE, del incumplimiento del CLIENTE a las políticas de Meta, o de decisiones unilaterales de Meta.

8.5 Deslinde por uso indebido. El CLIENTE mantendrá en paz y a salvo al PRESTADOR, y lo indemnizará, frente a cualquier reclamación, sanción, multa, suspensión de cuenta o daño derivado del uso indebido del canal de WhatsApp por el CLIENTE, sus empleados, representantes o terceros bajo su control, incluyendo el envío a destinatarios sin opt-in válido, el uso de listas de contactos ilícitas, el contenido no autorizado, o el incumplimiento de las políticas de Meta o de la ley.

NOVENA. CUMPLIMIENTO SECTORIAL Y VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

9.1 Responsabilidad sobre el catálogo y los claims. El CLIENTE es el único responsable de la veracidad, exactitud, vigencia y legalidad de la información que aporta y que se difunde a través de Nico, incluyendo su catálogo de productos, descripciones, indicaciones de uso, precios, disponibilidad, promociones y cualquier afirmación (“claim”) sobre productos destinados al sector médico. El CLIENTE garantiza que sus productos cuentan, cuando corresponda, con los registros, autorizaciones o avisos sanitarios aplicables ante la autoridad competente.

9.2 Publicidad de insumos para la salud. El CLIENTE reconoce que la difusión de información sobre insumos para la salud, dispositivos médicos y productos afines se encuentra sujeta a la Ley General de Salud, su Reglamento en Materia de Publicidad y a los criterios de la COFEPRIS, y que corresponde exclusivamente al CLIENTE determinar y obtener, en su caso, los permisos o avisos de publicidad aplicables. El PRESTADOR no realiza por cuenta propia afirmaciones médicas, terapéuticas, diagnósticas o sanitarias, ni valida la idoneidad clínica de producto alguno: Nico se limita a transmitir la información proporcionada y aprobada por el CLIENTE.

9.3 Validación de cédula profesional. Dado que el registro y la compra en el comercio electrónico del CLIENTE están condicionados a la validación de la cédula profesional ante la Secretaría de Educación Pública (SEP), corresponde exclusivamente al CLIENTE realizar o instruir dicha validación y responder por ella. El tratamiento de datos personales que ello implique se rige por la Cláusula Décima y el Anexo B.

9.4 Deslinde. El PRESTADOR no será responsable frente a autoridades, destinatarios o terceros por la falsedad, ilegalidad, falta de autorización sanitaria o incumplimiento regulatorio del catálogo, precios, claims o información aportada por el CLIENTE, ni por deficiencias en la validación de cédula profesional o en los consentimientos que corresponde recabar al CLIENTE.

DÉCIMA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y ENCARGO DEL TRATAMIENTO

10.1 Carácter de las Partes. Para los efectos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025 y en vigor a partir del 21 de marzo de 2025 (la “LFPDPPP”), las Partes reconocen que el CLIENTE (CIRUDERM) actúa como RESPONSABLE del tratamiento y el PRESTADOR como ENCARGADO, en tanto trata datos personales por cuenta y siguiendo instrucciones del CLIENTE a través del sistema “Nico” y su infraestructura asociada.

10.2 Convenio de encargo. Las condiciones detalladas del tratamiento —finalidades, confidencialidad indefinida, medidas de seguridad, notificación de vulneraciones, subencargados autorizados, colaboración en derechos ARCO y devolución o destrucción de datos— se establecen en el Anexo B “Convenio de Encargo del Tratamiento de Datos Personales”, que forma parte integrante del presente Contrato y que las Partes suscriben conjuntamente con éste.

El CLIENTE, como RESPONSABLE, es el obligado a contar con el aviso de privacidad y las bases de licitud o consentimiento conforme a la LFPDPPP.

DÉCIMA PRIMERA. CRÉDITOS Y COSTOS DE TERCEROS (PASSTHROUGH)

11.1 Costos a cargo del CLIENTE. El uso de la API de WhatsApp Business genera cargos de Meta facturados por conversación o por mensaje según su categoría y país del destinatario, así como, en su caso, cargos de proveedores de servicio (BSP), infraestructura, hospedaje u otras plataformas de terceros necesarias para la operación (los “Créditos y Costos de Terceros”). Dichos Créditos y Costos de Terceros son a cargo exclusivo del CLIENTE.

11.2 Naturaleza de traspaso. Los Créditos y Costos de Terceros se cubren directamente por el CLIENTE ante Meta o el proveedor correspondiente. En caso de que, por conveniencia operativa, alguno de dichos costos fuere adelantado por el PRESTADOR, se trasladará al CLIENTE a su costo real, sin margen, comisión ni recargo, como mero traspaso (“passthrough”), reembolsable contra comprobante.

11.3 Sin responsabilidad sobre tarifas de terceros. El PRESTADOR no fija, no controla ni garantiza las tarifas, cambios de precios, categorización de mensajes ni políticas de facturación de Meta o de los proveedores de terceros, ni asume responsabilidad por su variación o por la suspensión del servicio derivada de la falta de fondos o de la caducidad de los créditos de la WABA del CLIENTE. Los honorarios del PRESTADOR son independientes de los Créditos y Costos de Terceros.

DÉCIMA SEGUNDA. GESTIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El CLIENTE tendrá derecho de uso sobre los contenidos, flujos y configuraciones desarrollados específicamente para su operación dentro de Nico. Asimismo, conserva la propiedad de sus leads, conversaciones y datos de su CRM.

El PRESTADOR conservará la propiedad intelectual de la metodología B2Boost, del “cerebro” de Nico, procesos, estructuras, componentes, plantillas, frameworks, código reutilizable y herramientas internas utilizadas para su desarrollo.

El PRESTADOR podrá mencionar de forma general la colaboración con el CLIENTE para fines de portafolio, salvo solicitud expresa por escrito del CLIENTE. Cualquier publicación de resultados, cifras, casos de éxito o información sensible requerirá autorización previa del CLIENTE.

El CLIENTE reconoce y acepta que “Nico” es un nombre comercial y un sistema de asistencia inteligente propiedad de PELTIER & PELTIER IMAGEN, S.A. DE C.V., quedando registrado a su nombre. El presente CONTRATO no transmite al CLIENTE derecho de propiedad, licencia exclusiva, registro ni titularidad alguna sobre el nombre “Nico”, su marca, su tecnología o su metodología subyacente; el CLIENTE únicamente adquiere el derecho de uso del sistema conforme al alcance y vigencia pactados.

DÉCIMA TERCERA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

13.1 Tope de responsabilidad. Salvo por los supuestos excluidos en el numeral 13.3, la responsabilidad total y acumulada del PRESTADOR frente al CLIENTE derivada de o relacionada con el presente Contrato, cualquiera que sea la causa o la teoría jurídica en que se funde, quedará limitada, como cantidad máxima, al monto total de las contraprestaciones efectivamente pagadas por el CLIENTE al PRESTADOR durante los tres (3) meses inmediatos anteriores a la fecha del hecho que haya originado la reclamación.

13.2 Exclusión de daños indirectos y lucro cesante. En la medida permitida por la legislación aplicable, el PRESTADOR no será responsable, en ningún caso, de daños indirectos, incidentales, especiales o punitivos, ni de lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades de negocio o de ventas esperadas, pérdida de datos o daño reputacional, en los términos de los artículos 2107, 2109 y 2110 del Código Civil Federal. Las Partes reconocen que los resultados comerciales dependen de múltiples factores ajenos al control del PRESTADOR, por lo que ninguna estimación o proyección constituye garantía de resultado.

13.3 Salvedades. Las limitaciones previstas en esta Cláusula no serán aplicables a la responsabilidad que derive de dolo o mala fe del PRESTADOR, irrenunciable en términos del artículo 2117 del Código Civil Federal, ni a supuestos que por disposición de orden público no admitan limitación. Fuera de dichos supuestos, las Partes convienen en la validez de las presentes limitaciones al amparo de los artículos 1839 y 1858 del Código Civil Federal.

13.4 Plazo para reclamar. Toda reclamación del CLIENTE relacionada con los servicios deberá formularse por escrito dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha en que se tenga o deba tenerse conocimiento del hecho que la motive; transcurrido dicho plazo se tendrá por precluido el derecho de reclamar respecto de ese hecho, sin perjuicio de los plazos de prescripción irrenunciables conforme a la ley.

DÉCIMA CUARTA. VIGENCIA

La vigencia del presente Contrato será de 6 (seis) meses contados a partir de la fecha de su firma y del pago del anticipo. Al término del programa, si ambas PARTES así lo deciden, podrán celebrar un nuevo contrato o un Adendum con el alcance, valor y tiempo que acuerden mutuamente. Como referencia no vinculante, y sujeto a dicho acuerdo, la operación de continuidad (mes 7 en adelante, ya sin el setup prorrateado) se estima en \$12,990 MXN + IVA por mes.

DÉCIMA QUINTA. CONFIDENCIALIDAD

Para efectos del presente CONTRATO, se entenderá como información confidencial toda aquella información no pública que se intercambie entre LAS PARTES con respecto a los Servicios. LAS PARTES acuerdan proteger dicha información con el mismo cuidado que tienen con su propia información confidencial. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente durante la relación contractual y por un periodo de 1 (un) año posterior a su terminación, sin perjuicio del deber de confidencialidad de carácter indefinido respecto de datos personales previsto en el Anexo B.

DÉCIMA SEXTA. RELACIÓN LABORAL

Entre el CLIENTE y el PRESTADOR no existe ni existirá relación laboral alguna. El PRESTADOR será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia laboral, de seguridad social y/o fiscal respecto de las personas que emplee para cumplir con el objeto del presente CONTRATO.

DÉCIMA SÉPTIMA. INDEPENDENCIA

Nada de lo acordado en este CONTRATO se interpretará como un “joint venture”, sociedad, representación o relación de negocios entre LAS PARTES. El PRESTADOR podrá prestar sus servicios a terceros durante la vigencia del presente CONTRATO, siempre que ello no implique el uso de información confidencial del CLIENTE ni conflicto directo respecto del proyecto objeto del presente CONTRATO.

DÉCIMA OCTAVA. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES FISCALES

Cada una de LAS PARTES exime desde ahora a la otra de cualquier responsabilidad que pudiera darse como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones fiscales que les correspondan en términos de la legislación aplicable. El CLIENTE será responsable de proporcionar datos fiscales correctos, completos y vigentes. Cualquier rechazo, retraso o corrección de facturación derivada de información incorrecta proporcionada por el CLIENTE será responsabilidad de este.

DÉCIMA NOVENA. INTERESES MORATORIOS

El CLIENTE deberá pagar un interés moratorio del 3% mensual sobre cualquier saldo vencido. El retraso en pagos no suspende ni modifica las fechas de pago establecidas. Los pagos realizados por el CLIENTE no serán reembolsables, toda vez que cubren operación, disponibilidad, mantenimiento y soporte del sistema contratado.

VIGÉSIMA. DEPENDENCIA OPERATIVA

El CLIENTE reconoce que la ejecución de los SERVICIOS depende de la entrega oportuna de información, accesos, aprobaciones y, en su caso, fondeo publicitario propio. Cualquier retraso del CLIENTE en la entrega de insumos necesarios afectará los tiempos de entrega sin generar responsabilidad para el PRESTADOR, y sin suspender la facturación una vez dado de alta el proyecto.

VIGÉSIMA PRIMERA. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones — salvo las de pago de cantidades ya devengadas— cuando ello obedezca a caso fortuito o fuerza mayor, entendidos

como aquellos hechos ajenos a la voluntad y control razonable de la Parte afectada, que no hayan podido preverse o que, previstos, no hayan podido evitarse, en términos del artículo 2111 del Código Civil Federal.

Se considerarán supuestos de fuerza mayor o caso fortuito, de manera enunciativa: desastres naturales, actos de autoridad, disposiciones gubernamentales, cortes generalizados de energía o telecomunicaciones, ataques informáticos, así como fallas, suspensiones, interrupciones, degradaciones, cambios de políticas o cese de operaciones de los Terceros Proveedores (incluyendo Meta/WhatsApp, los proveedores de inteligencia artificial, Odoo y Cloudflare), cuando escapen al control razonable de la Parte afectada. La Parte afectada notificará a la otra dentro de un plazo razonable y realizará esfuerzos para mitigar los efectos. Si el evento se prolonga por más de treinta (30) días naturales, cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el Contrato mediante aviso por escrito, sin responsabilidad, previo pago de las contraprestaciones devengadas.

VIGÉSIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN

a) Suspensión por falta de pago. Si el retraso del CLIENTE excede 10 días hábiles, el PRESTADOR podrá pausar la operación de Nico y reprogramar entregables conforme a disponibilidad interna, sin que ello implique incumplimiento.

b) Cancelación anticipada por el PRESTADOR. El PRESTADOR podrá dar por terminado el CONTRATO de manera anticipada si el CLIENTE incumple con sus obligaciones de pago o de entrega de información, sin responsabilidad alguna para el PRESTADOR, previo aviso por escrito y otorgando un plazo de 3 días hábiles para subsanar el incumplimiento.

c) Salida anticipada por el CLIENTE. Si el CLIENTE decide terminar el Contrato antes de concluir la vigencia de 6 (seis) meses, únicamente se facturará la parte proporcional del setup (\$35,000 MXN + IVA) que quede pendiente de amortizar a esa fecha, sin penalizaciones adicionales.

VIGÉSIMA TERCERA. PRÁCTICAS ÉTICAS

El PRESTADOR reconoce el compromiso del CLIENTE con el cumplimiento de la normatividad aplicable y los estándares éticos, comprometiéndose a realizar todas las actividades al amparo de este CONTRATO en estricto apego a la ley.

VIGÉSIMA CUARTA. NOTIFICACIONES

Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales derivados del presente CONTRATO, LAS PARTES señalan los domicilios estipulados en las declaraciones. Asimismo, se reconoce como válida la comunicación vía correo electrónico y WhatsApp para efectos de acuerdos operativos.

VIGÉSIMA QUINTA. ACUERDO TOTAL

Las PARTES reconocen y aceptan que el presente Contrato, junto con sus Anexos A y B, constituye el acuerdo total entre ellas respecto de los SERVICIOS objeto del mismo, dejando sin efectos cualquier negociación, cotización, propuesta o comunicación previa relacionada con el sistema Nico. La propuesta comercial aceptada por el CLIENTE forma parte integrante del presente contrato como Anexo A.

VIGÉSIMA SEXTA. MODIFICACIONES

Cualquier modificación al presente Contrato deberá realizarse por escrito y contar con la aceptación expresa de ambas PARTES. Ninguna tolerancia o concesión otorgada por alguna de las PARTES implica una renuncia a sus derechos.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. FIRMA ELECTRÓNICA

Las PARTES acuerdan que el presente Contrato podrá firmarse mediante firma electrónica, digital, escaneada o mediante plataformas de firma en línea, con la misma validez legal que la firma autógrafa. Asimismo, reconocen que mensajes por WhatsApp o correo electrónico podrán acreditar acuerdos operativos, pero no modificarán alcance, contraprestación, vigencia o condiciones esenciales del contrato salvo aceptación expresa de ambas PARTES.

VIGÉSIMA OCTAVA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las PARTES se someten expresamente a las leyes federales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México.

Leído que fue el presente CONTRATO lo firman de conformidad las PARTES con fecha de ____ del mes de _____ del año _____.

Eduardo Gregorio Peltier San Pedro Representante Legal PELTIER & PELTIER IMAGEN, S.A. DE C.V. EL PRESTADOR	Representante Legal CIRUDERM EL CLIENTE
---	---

ANEXO A. PROPUESTA COMERCIAL — SISTEMA NICO • VENTAS POR WHATSAPP

Fuente de la verdad de alcance y entregables

El presente Anexo A forma parte integrante del Contrato celebrado entre PELTIER & PELTIER IMAGEN, S.A. DE C.V. (Sindicato Agency), el “PRESTADOR”, y el CLIENTE identificado _____, denominado comercialmente CIRUDERM. En caso de discrepancia entre este Anexo A y el cuerpo del Contrato, prevalecerá lo establecido en el Contrato.

1. Entregables del setup (mes 1) — construcción única del sistema

El setup construye el sistema a la medida del CLIENTE y comprende:

- Auditoría del Odoo del CLIENTE y arreglos de sincronización e integración con sus otros sistemas (su tienda, su App y WhatsApp). El alcance específico de la integración con la tienda y la App se delimita en la etapa de diagnóstico y se documenta por escrito.
- Generación del “cerebro” de Nico: aprende la empresa del CLIENTE, sus reglas de calificación y su catálogo.
- Definición de alcances y diseño del flujo de trabajo.
- Construcción del dashboard centralizado (portal comercial) conectado a Odoo.

2. Incluido en la iguala mensual

- Nico en WhatsApp: responde, califica, agenda, registra y da seguimiento.
- CRM/Odoo base, Inbox y control humano.
- Cadencia de seguimiento y cierre por silencio, con reporte mensual.
- Loop de datos a Meta: aunque la pauta la maneja el CLIENTE, se informa qué lead calificó para mejorar su rendimiento.
- Mantenimiento del portal comercial del CLIENTE conectado al CRM de Odoo.
- Operación de las integraciones y notificaciones activas.
- Monitoreo del sistema y auto-sanación: si algo se rompe, se sabe en horas y se repara a la brevedad posible.
- Optimización continua del cerebro de Nico, que aprende de cada conversación.
- Ajustes al dashboard incluidos: vistas, filtros y KPIs que se soliciten.
- Soporte prioritario para el equipo del CLIENTE.
- Cuidado del quality rating del número de WhatsApp del CLIENTE.
- Hasta 150 conversaciones y 600 mensajes al mes. Una conversación es cada persona que Nico atiende en el mes (aunque escriba varias veces); un mensaje es cada mensaje que Nico envía.

3. Inversión

Concepto	Monto
Setup del sistema (construcción única)	\$35,000 + IVA
— prorrateado en 6 mensualidades	\$5,833 / mes
Nico Start (1 número de teléfono)	\$5,990 / mes
Operación y gestión senior	\$7,000 / mes
Setup prorrateado	\$5,833 / mes
Iguala mensual (meses 1 a 6)	\$18,823 + IVA
Continuidad (mes 7 en adelante, referencia no vinculante)	\$12,990 / mes

Los créditos de la API de WhatsApp (plantillas y verificación) y la inversión en pauta son passthrough: van directo en las cuentas del CLIENTE, sin margen del PRESTADOR.

4. Anticipo para arrancar

La primera mensualidad (\$18,823 MXN + IVA) se paga por adelantado e incluye ya la primera parte del setup prorrateado a seis (6) meses. Con ese pago y el contrato firmado, se da de alta el proyecto y arranca el mes de setup.

5. Precios y facturación

Todos los montos son en pesos (MXN) y causan IVA. El PRESTADOR emite una sola factura mensual a nombre de Peltier & Peltier Imagen SA de CV.

6. Duración del contrato

Acuerdo a seis (6) meses con entregables mes a mes. La firma del contrato es lo que da inicio al setup y al servicio en general.

7. Forma de pago

Mensualidad por adelantado, dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes.

8. Vigencia de la propuesta

Los precios de esta propuesta se mantienen por 15 (quince) días naturales a partir de su envío.

9. Salida anticipada

Si el CLIENTE decide terminar antes de los seis meses, solo se factura la parte proporcional del setup (\$35,000 MXN + IVA) que quede pendiente de amortizar. Sin penalizaciones ocultas.

ANEXO B. CONVENIO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (DOF 20 mar 2025)

El presente Anexo B forma parte integrante del Contrato y constituye el convenio de encargo que exige la LFPDPPP para documentar, delimitar y acreditar la relación responsable-encargado. En caso de discrepancia con el cuerpo del Contrato en materia de datos personales, prevalecerá este Anexo B.

B.1 Marco jurídico y definiciones.

El tratamiento de datos personales que se realice con motivo del Contrato se rige por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025 y en vigor a partir del 21 de marzo de 2025 (la "LFPDPPP"), su Reglamento en lo aplicable, y las disposiciones que emita la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (la "Autoridad"), como autoridad sucesora del extinto INAI. Los términos "datos personales", "datos personales sensibles", "titular", "tratamiento", "responsable", "encargado", "transferencia", "remisión", "aviso de privacidad", "bloqueo", "supresión" y "derechos ARCO" tendrán el significado que les atribuye la LFPDPPP.

B.2 Carácter de las Partes.

(a) EL CLIENTE (CIRUDERM) actúa como RESPONSABLE, en tanto decide sobre el tratamiento de los datos personales de sus prospectos (leads) y clientes; (b) EL PRESTADOR actúa como ENCARGADO, en tanto trata datos personales por cuenta y siguiendo las instrucciones del RESPONSABLE, a través del sistema "Nico" y su infraestructura asociada; (c) ninguna disposición del Contrato conferirá al PRESTADOR la calidad de responsable respecto de los datos titularidad del CLIENTE.

B.3 Finalidades específicas y limitadas del tratamiento.

EL PRESTADOR únicamente tratará los datos personales para prestar los servicios contratados: atención, calificación, seguimiento, nutrición y gestión de prospectos y clientes del CLIENTE por medios conversacionales (incluida la plataforma de WhatsApp Business) y su integración al CRM/Odoo. En particular, EL PRESTADOR se obliga a: (a) tratar los datos exclusivamente conforme a las instrucciones documentadas del CLIENTE, sin destinarlos, comercializarlos, cederlos ni utilizarlos para fines propios o distintos; (b) abstenerse de tratar categorías, titulares o finalidades no autorizados. Los datos que trata "Nico" pueden comprender, de manera enunciativa: nombre, teléfono, correo, contenido de conversaciones de WhatsApp, cédula profesional, hospital o institución, especialidad o producto de interés, y datos de compra, cotización o carrito; (c) no incorporar ni inducir la captación de datos personales sensibles (entre ellos, datos que revelen estado de salud) salvo instrucción expresa y por escrito del CLIENTE, en el entendido de que, de existir tratamiento de datos sensibles, el CLIENTE recabará el consentimiento expreso y por escrito del titular, y el PRESTADOR aplicará medidas de seguridad reforzadas; (d) observar los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad; (e) informar al CLIENTE sin dilación cuando una instrucción, a su juicio, infrinja la LFPDPPP.

B.4 Obligaciones del CLIENTE como RESPONSABLE.

EL CLIENTE se obliga a: (a) contar con un aviso de privacidad vigente conforme a la LFPDPPP —integral y simplificado—, ponerlo a disposición de los titulares en el punto de recolección (incluidos su e-commerce, App y los canales por los que interactúa "Nico") y mantenerlo consistente con las finalidades de este encargo; (b) contar con la base de licitud que corresponda y, cuando resulte exigible, con el consentimiento del titular —expreso y por escrito tratándose de datos sensibles—; (c) transmitir instrucciones lícitas y precisas y comunicar cualquier revocación u oposición del titular. Las Partes reconocen que la puesta a disposición de datos del RESPONSABLE al ENCARGADO constituye una remisión que no requiere informarse al titular ni contar con su consentimiento, y que el aviso de privacidad es obligación del CLIENTE y no del PRESTADOR.

B.5 Confidencialidad (subsistente e indefinida).

EL PRESTADOR guardará estricta confidencialidad respecto de todos los datos personales objeto del encargo y garantizará que sus socios, administradores, empleados y colaboradores asuman idéntico deber. Esta obligación subsistirá aun después de terminada la relación jurídica entre las Partes, con carácter indefinido tratándose de datos personales, con independencia del plazo de un (1) año de la cláusula general de Confidencialidad.

B.6 Medidas de seguridad.

EL PRESTADOR mantendrá medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables y suficientes atendiendo al tipo de datos, al riesgo y al estado de la técnica, incluyendo de manera enunciativa: control de accesos y autenticación, cifrado o protección de credenciales, registro de operaciones (bitácoras/trazas), segregación de ambientes y políticas de respaldo.

B.7 Vulneraciones de seguridad: protocolo y plazo.

(a) EL PRESTADOR notificará al CLIENTE cualquier vulneración de seguridad de la que tenga conocimiento, sin demora injustificada y, a más tardar, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a su confirmación, a fin de que el CLIENTE evalúe su alcance y, cuando afecte de forma significativa los derechos de los titulares, lo informe de forma inmediata a éstos y, en su caso, a la Autoridad. (b) La notificación contendrá, en la medida en que se conozca: naturaleza del incidente, categorías y volumen aproximado de datos y titulares afectados, posibles consecuencias y medidas adoptadas o propuestas. (c) Corresponde al CLIENTE determinar el carácter significativo de la vulneración y realizar las comunicaciones a titulares y Autoridad; el PRESTADOR prestará el apoyo e información requeridos.

B.8 Subcontratación (subencargados).

(a) EL CLIENTE autoriza al PRESTADOR a apoyarse en los siguientes terceros proveedores tecnológicos en calidad de subencargados, limitados a funciones de infraestructura y procesamiento necesarias para operar "Nico": (i) n8n (orquestación de flujos, autoalojado en servidores del dominio activanico.com); (ii) Cloudflare (hosting, Workers y almacenamiento KV); (iii) Meta Platforms (Plataforma de WhatsApp Business – API oficial); (iv) Anthropic (modelo de inteligencia artificial "Claude"); (v) Odoo (CRM/ERP); (vi) Chatwoot (mensajería/atención); y (vii) Zapier (automatización/integración). (b) EL PRESTADOR se obliga a imponer a cada subencargado obligaciones de protección, seguridad y confidencialidad no menores a las aquí pactadas, a responder frente al CLIENTE por su actuación como si fuera propia, y a acreditar la autorización a solicitud del CLIENTE. (c) Para incorporar, sustituir o suprimir subencargados, EL PRESTADOR lo comunicará por escrito con anticipación razonable; el CLIENTE podrá objetar por causa justificada dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes; la falta de objeción se entenderá como autorización. (d) Las remisiones entre RESPONSABLE, ENCARGADO y subencargados no requieren informarse al titular ni recabar su consentimiento; toda transferencia a un tercero distinto requerirá autorización previa por escrito del CLIENTE.

B.9 Colaboración en derechos ARCO.

Cuando un titular ejerza ante EL PRESTADOR sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (ARCO), la revocación del consentimiento o derechos relacionados con decisiones automatizadas, EL PRESTADOR se abstendrá de atenderlos directamente y los canalizará al CLIENTE sin demora (a más tardar dentro de las 48 horas), prestándole la asistencia necesaria. EL PRESTADOR ejecutará sin dilación las instrucciones del CLIENTE de rectificar, bloquear, suprimir o dejar de tratar datos determinados.

B.10 Conservación, devolución y destrucción.

Concluida la vigencia del Contrato o del servicio, o cuando el CLIENTE lo instruya, EL PRESTADOR cesará todo tratamiento y, a elección del CLIENTE, le devolverá los datos en formato de uso común y estructurado, y suprimirá o destruirá de forma segura todas las copias en su poder y en el de sus subencargados, previo bloqueo cuando proceda. EL PRESTADOR podrá conservar los datos estrictamente necesarios, bloqueados, sólo durante el plazo y en la medida en que una disposición jurídica lo exija, tras lo cual procederá a su supresión. A solicitud del CLIENTE, emitirá constancia de la devolución o destrucción.

B.11 Responsabilidad y subsistencia.

Cada Parte responderá por el incumplimiento de las obligaciones que la LFPDPPP y este Anexo le atribuyen en su respectivo carácter. EL CLIENTE mantendrá en paz y a salvo al PRESTADOR respecto de reclamaciones derivadas de la falta de aviso de privacidad, de base de licitud o de consentimiento, o de instrucciones ilícitas imputables al CLIENTE. Las obligaciones de confidencialidad (B.5), devolución/destrucción (B.10) y responsabilidad subsistirán a la terminación del Contrato por cualquier causa.

Aceptación de los Anexos A y B

Las partes manifiestan su conformidad con los presentes Anexos A y B y los incorporan como parte integrante del CONTRATO.

Eduardo Gregorio Peltier San Pedro Representante Legal PELTIER & PELTIER IMAGEN, S.A. DE C.V. EL PRESTADOR	Representante Legal CIRUDERM EL CLIENTE
---	---