

## POLÍTICAS DE LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN AKKY

Políticas en vigor a partir del 01 de Agosto de 2022.

### 1. DEFINICIONES.

Los términos definidos en esta sección podrán ser utilizados en las presentes políticas tanto en singular como en plural.

Los términos referidos en mayúsculas y sin definición en las presentes políticas, tendrán la definición y sentido que les haya sido otorgado en las Políticas de cada uno de los Servicios que Akky provee, a no ser que en las presentes se definan de otra manera o se limite dicha definición o sentido.

Todos los encabezados utilizados en las presentes políticas se utilizan exclusivamente para facilitar su lectura, pero no se tomarán en cuenta al realizar la interpretación de las mismas.

#### 1.1. *Contratación inicial*

La adquisición de un nuevo servicio mediante el Sistema de Akky, excluidas las renovaciones.

#### 1.2. *Cuenta de Usuario*

Es una cuenta en el Sistema, relacionada con un Usuario y cuyo acceso se realiza a través de una contraseña. Tiene un atributo denominado Nivel de Seguridad, mismo que puede ser configurado por el Usuario.

#### 1.3. *Orden de Servicios*

Es un elemento del sistema de Akky para procesar los pagos que los Usuarios de Akky realizan de los diferentes servicios que adquieren.

#### 1.4. *SAT*

El Servicio de Administración Tributaria es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Es la máxima autoridad fiscal responsable del cobro de impuestos en México.

#### 1.5. *Sitio Web de Akky*

<http://www.akky.mx>

#### 1.6. *Sistema de Akky*

Conjunto de herramientas disponibles para que el Usuario pueda administrar el Servicio. El servicio de acceso al Sistema de Akky es otorgado por Akky a quienes tengan una Cuenta de Usuario.

#### 1.7. *Solicitante*

Es la persona física o moral quien a través de la Cuenta de Usuario registrada en Akky, mediante la cual contrató el servicio del cual pretende hacer válida la Garantía Akky, bajo los términos que más adelante se señalan.

### 2. DISPOSICIONES GENERALES.

El Solicitante de la Garantía de Satisfacción Akky, manifiesta que conoce y acepta los términos y condiciones contenidos en las presentes Políticas, así como la facultad de Akky para modificarlas en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso.

Akky podrá ceder, transferir, comprometer, traspasar o enajenar, total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivados de esta Garantía, contenido en los términos y condiciones de las presentes Políticas, sin previa autorización. En caso de llevarse a cabo alguno de los anteriores

supuestos, Akky comunicará el nuevo responsable de la ejecución adecuada y oportuna de las actividades relativas para hacer valer la Garantía de Satisfacción Akky.

### 3. DE LA GARANTIA.

#### 3.1. Generalidades.

La Garantía de Satisfacción Akky es un beneficio que permite al Solicitante, en un plazo no mayor a treinta (30) días naturales, contados a partir de la fecha de contratación, el solicitarle a Akky el reembolso del pago de uno o varios servicios, cuando alguno de éstos, a juicio del Solicitante, no satisface la necesidad por la cual originó la compra, siempre y cuando cumpla con los requisitos, términos y condiciones que en esta Política se señalan.

#### 3.1.2. Servicios que incluyen la Garantía de Satisfacción Akky.

La Garantía de Satisfacción Akky es aplicable única y exclusivamente en la contratación inicial de las siguientes categorías de Servicios:

- a. Hosting
- b. Email\*
- c. Certificados SSL
- d. Sitio Web
- e. Tienda en Línea

*\*El presente beneficio será válido para los planes: Plus y/o Premium.*

### 4. DEL REEMBOLSO.

#### 4.1. Opciones de Reembolso.

El Solicitante, según sea el caso aplicable, podrá elegir para su reembolso, conforme se señala en la presente Política, cualquiera de las dos siguientes opciones:

##### 4.1.1. Reembolso mediante transferencia electrónica, siempre que:

- i) El Servicio del cual desea hacer válida la Garantía Akky, fue pagado en una Orden de Servicio en la cual única y exclusivamente estaba contenido dicho Servicio, o bien,
- ii) Si la adquisición de dicho Servicio se realizó en conjunto con otros servicios incluidos en el numeral 3.1.2., el Solicitante podrá recibir el monto total de esta Orden de Servicio, siempre que acepte la cancelación de los otros servicios incluidos.

##### 4.1.2. Reembolso mediante la expedición de un cupón, generado por el monto única y exclusivamente del costo del servicio del cual desea hacer valer la Garantía de Satisfacción Akky, disponible dentro de las siguientes 72 horas posteriores a la confirmación de Akky, con una vigencia de 1(un) año para hacerlo efectivo en la contratación o renovación de servicios, con las siguientes restricciones:

- Para hacer válido el cupón, el Solicitante podrá optar por hacer valer el saldo total del cupón en su siguiente compra, o bien, en caso de que desee contratar servicios de costos inferiores al monto total del cupón, previo a la compra, deberá mandar un correo a [garantia@akky.mx](mailto:garantia@akky.mx) solicitando la generación de un cupón por el monto del servicio o servicios que requiere, por lo que, Akky cancelará el cupón original y en su lugar, le generará uno nuevo y le notificará el saldo restante para ser usado dentro del plazo previamente señalado.
- En caso de que el o los servicios a contratar superen el monto del cupón, el Solicitante deberá pagar la diferencia con el método de pago disponible para su elección.
- No es acumulable con otro cupón.

#### 4.2. Obligaciones Fiscales para el Reembolso mediante transferencia electrónica.

4.2.1. Si la cantidad total de la factura generada en la que se incluyó la adquisición del servicio del cual desea hacer valer la Garantía de Satisfacción Akky, excede el monto establecido por el SAT señalado en el 2.7.1.3.5. de la Reglas de Miscelánea Fiscal, (la cual, para el año 2022 es de \$1,000.00 más I.V.A.), el Solicitante deberá observar lo siguiente:

- a. Será necesario que el Solicitante acepte la cancelación de la factura, desde su buzón tributario, para continuar con la gestión del reembolso por la Garantía de Satisfacción Akky.
- b. En caso de que no proporcione respuesta a la notificación por parte del SAT, esta autoridad procederá a aceptarla automáticamente en el plazo que la misma señale.

#### 5. SOLICITUD DE LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN AKKY.

5.1. El Solicitante deberá enviar un correo electrónico a [garantia@akky.mx](mailto:garantia@akky.mx), desde la cuenta de correo electrónico registrada en su Cuenta de Usuario, indicando el ID del Servicio del cual desea hacer valer la Garantía de Satisfacción Akky, así como la Opción de Reembolso elegida y/o aplicable. El Solicitante deberá expresar los motivos por los cuales desea hacer valer su Garantía de Satisfacción Akky, en el entendido que esta información solo será utilizada con el único fin de que Akky pueda mejorar la calidad de entrega de los servicios.

5.1.1. En caso de que la Opción de Reembolso sea mediante transferencia electrónica, el Solicitante deberá proporcionar adicionalmente los siguientes documentos y datos, dentro del mismo correo:

##### 5.1.1.1. Documentos Requeridos:

- i. Estado de cuenta en donde se encuentre visible la cuenta CLABE
- ii. Constancia de Situación Fiscal (RFC Completo)

##### 5.1.1.2. Datos Requeridos:

###### **DEL CLIENTE:**

- i. Nombre:
- ii. RFC:
- iii. Dirección:
- iv. Colonia:
- v. Código Postal:
- vi. Municipio / Estado:
- vii. Teléfono:

###### **DATOS BANCARIOS\*:**

- i. Nombre (Persona física o moral) titular de la Cuenta:
- ii. Banco:
- iii. Sucursal:
- iv. Cuenta:
- v. CLABE:

*\*El reembolso solo podrá ser efectuado a través de transferencia electrónica a una cuenta que esté a nombre de la persona física o moral a la que Akky expidió la factura del servicio en cuestión y, para aquellos casos en los que la factura se haya expedido a un RFC genérico, el reembolso será efectuado a una cuenta bancaria, cuyo titular corresponda al Solicitante.*

5.1.2. En caso de que la Opción de Reembolso sea por Cupón, el Solicitante deberá manifestar expresamente su deseo de hacer válida la Garantía de Satisfacción Akky mediante la generación de un Cupón por el mismo costo del Servicio del cual hace valer dicha Garantía.

## 6. PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD DE REEMBOLSO.

6.1. Una vez recibida la Solicitud con toda la información requerida por la presente Política, Akky confirmará de manera automática la recepción de la misma y procederá a revisar en un plazo no mayor a 03 (tres) días hábiles, que la documentación e información enviada cumpla con las presentes Políticas.

6.1.1. De confirmar que la información es completa y que reúne los requisitos para solicitar esta Garantía, Akky le enviará un correo de confirmación de Reembolso e inmediatamente procederá a la cancelación del o los Servicios.

### 6.2. *Del Plazo para efectuar el Reembolso.*

6.2.1. Si la Opción de Reembolso es mediante transferencia electrónica, el plazo para lo anterior es de hasta siete (7) días hábiles.

6.2.2. Si la Opción de Reembolso es mediante Cupón, el plazo para que se le entregue éste, es de hasta cuarenta y ocho (48) horas naturales.

## 7. RESTRICCIONES.

- No es válida para los nombres de dominio.
- No es válida para las renovaciones de ningún Servicio ofrecido por Akky.
- No es válida en la adquisición de paquetes promocionales de servicios ofertados en conjunto.
- No es válida si el Solicitante por sí solo ha cancelado previamente el Servicio, aun y cuando se encuentre dentro del plazo de los treinta (30) días.
- No es válida cuando el servicio de “*Lo Hacemos por ti*” de Tienda en Línea y/o de Sitio Web, haya sido entregado.
- No es válida para el servicio de E-mail, en cualquier de sus planes: 5GB, 10GB y/o 50GB.
- La Garantía Akky solo podrá usarse una vez en la contratación inicial de cada categoría de Servicio listado en el 3.1.2., por lo que, independientemente de si el Servicio tiene varias modalidades o planes, sólo podrá usarse una sola vez en cualquiera de éstos.
- La Garantía de Satisfacción Akky solo aplicará para aquellos servicios contratados a partir del 01 de Agosto de 2022.

## 8. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD DE AKKY

8.1. Akky se reserva el derecho de aceptar o rechazar la Solicitud, en base a la información proporcionada por el Solicitante y los criterios contenidos en las presentes políticas, liberando a Akky de cualquier responsabilidad por lo anterior.

8.2. En aquellos casos extraordinarios, Akky podrá restringir la Opción de Reembolso disponible por ciertos plazos, siempre y cuando publique un aviso en el sitio Akky, con previa anticipación.

Última Actualización:

8 de Septiembre de 2022.

RAR-0108