TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO
e-Optics Online 2026-2027

1. Definiciones

Para efectos del presente documento, los términos que se mencionan a continuación tendrán los siguientes significados:

EOPTICS: EOPTICS INGENIERÍA E INNOVACIÓN S.A. DE C.V., empresa responsable del desarrollo, administración y prestación del servicio e-Optics Online.

EL CLIENTE: Persona física o moral que contrata los servicios proporcionados por **EOPTICS**.

Sistema e-Optics: Sistema de administración para ópticas, desarrollado con el propósito de proporcionar herramientas tecnológicas que faciliten la administración, operación y control de las sucursales de **EL CLIENTE.**

El sistema cuenta con los siguientes módulos:

- Control de inventarios.
- Compras a proveedores.
- Consultas a pacientes.
- Mostrador.
- Caja.
- Órdenes de trabajo.
- Convenios con empresas.
- Reportes.

e-Optics Online: Servicio que permite a **EL CLIENTE** acceder al sistema de administración para ópticas mediante una conexión a internet, una dirección electrónica segura y sus correspondientes credenciales de acceso.

Soporte técnico: Servicio de asistencia proporcionado por personal especializado de **EOPTICS** para atender consultas e incidencias relacionadas con el funcionamiento del sistema.

Navegador web: Herramienta de navegación en internet, como Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox o Safari. Se recomienda utilizar siempre la versión más reciente del navegador de su preferencia.

Sucursal: Establecimiento físico en el que se utiliza el sistema para realizar actividades operativas, tales como consultas, ventas, cobros, control de inventarios y demás funciones relacionadas con la administración de una óptica.

Contraprestación: Importe que **EL CLIENTE** deberá cubrir por el derecho de uso del servicio **e-Optics Online**, de acuerdo con las condiciones comerciales contratadas.

Actualizaciones: Mejoras, correcciones y nuevas funcionalidades de carácter general que **EOPTICS** incorpora al sistema.

Microsoft Azure: Plataforma de servicios de infraestructura en la nube contratada por **EOPTICS** para el alojamiento, procesamiento y resguardo de la información, incluyendo servidores y bases de datos SQL Server.

2. Alcance y funcionamiento del servicio

2.1. El servicio e-Optics Online consiste en otorgar a **EL CLIENTE** el derecho de uso del sistema mediante una conexión a internet y un navegador web compatible.

2.2. La contraprestación por el uso del sistema se determina de acuerdo con el número de sucursales contratadas y las tarifas vigentes.

2.3. El servicio incluye la configuración inicial del sistema y el alojamiento de la base de datos de **EL CLIENTE** en la infraestructura de Microsoft Azure contratada por **EOPTICS**.

2.4. Las condiciones de disponibilidad, seguridad y respaldo de la infraestructura se encuentran sujetas a las características y políticas de los servicios contratados con Microsoft Azure.

2.5. La contratación del servicio otorga exclusivamente el derecho de uso del sistema y no implica la adquisición de su código fuente, propiedad intelectual o derechos de explotación.

2.6. **EL CLIENTE** será responsable de contar con los equipos de cómputo, conexión a internet y demás recursos tecnológicos necesarios para utilizar el sistema.

2.7. Cada establecimiento físico en el que se realicen operaciones deberá contar con la contratación correspondiente como sucursal.

3. Servicios incluidos

La contratación de e-Optics Online incluye:

- Derecho de uso del sistema durante el periodo contratado.
- Acceso a los módulos y funcionalidades disponibles.
- Configuración inicial del servicio.
- Alojamiento y resguardo de la base de datos.
- Actualizaciones generales del sistema.
- Soporte técnico básico mediante el sitio de cliente.
- Acceso a los manuales, documentación y herramientas de consulta disponibles.

Las actualizaciones generales del sistema se implementarán de manera automática, sin necesidad de que **EL CLIENTE** las solicite y sin costo adicional.

4. Servicios no incluidos

La contraprestación mensual o anual de e-Optics Online no incluye:

- Desarrollo de funcionalidades personalizadas.
- Modificaciones específicas solicitadas por **EL CLIENTE**.
- Eliminación parcial o total de información de la base de datos a solicitud de **EL CLIENTE**.
- Captura, importación o carga de información.
- Configuración o reconfiguración de etiquetas.
- Capacitaciones presenciales.
- Capacitaciones personalizadas vía remota.
- Instalación o configuración de equipos externos, tales como impresoras y lectores de códigos de barras.
- Entrega mensual de respaldos de bases de datos.
- Acceso directo a la base de datos.
- Conexiones externas a la base de datos.
- Integraciones con plataformas o sistemas de terceros.
- Desarrollo de interfaces o API para sistemas externos.

Los servicios adicionales que puedan ser proporcionados por **EOPTICS** estarán sujetos a evaluación técnica, disponibilidad y cotización independiente.

5. Soporte técnico

5.1. **EOPTICS** proporciona soporte técnico básico sin costo adicional durante la vigencia del servicio contratado.

5.2. Las solicitudes de soporte técnico deberán registrarse exclusivamente mediante el sitio de cliente, al cual **EL CLIENTE** tendrá acceso desde el sistema e-Optics Online.

5.3. El sitio de cliente constituye el canal oficial para el registro, seguimiento y atención de consultas e incidencias técnicas.

5.4. El canal de WhatsApp está destinado exclusivamente a la atención de consultas relacionadas con pagos y nuevas contrataciones. Por este medio no se atenderán solicitudes de soporte técnico.

5.5. El plazo máximo de respuesta inicial será de 72 horas hábiles, siendo el tiempo habitual de atención de 48 a 72 horas hábiles.

5.6. El tiempo de respuesta inicial no deberá interpretarse como el tiempo de solución definitiva, ya que este dependerá de la naturaleza y complejidad de la incidencia reportada.

5.7. Cuando el personal especializado de **EOPTICS** lo considere necesario, podrá establecer comunicación con **EL CLIENTE** mediante llamada telefónica o sesión remota.

5.8. **EL CLIENTE** deberá proporcionar la información necesaria para el análisis de la incidencia, incluyendo descripciones, capturas de pantalla y ejemplos que permitan identificar el comportamiento reportado.

6. Servicios adicionales

6.1. Capacitaciones personalizadas

EOPTICS podrá proporcionar capacitaciones personalizadas vía remota, impartidas por personal especializado, bajo las siguientes condiciones:

- Duración de 45 minutos por sesión.
- Costo de acuerdo con las tarifas vigentes al momento de la solicitud, más IVA.
- Fechas y horarios sujetos a disponibilidad.
- Pago previo a la programación de la sesión.
- Tolerancia máxima de cinco minutos para ingresar a la sesión.

En caso de que **EL CLIENTE** no se presente dentro del tiempo establecido, la sesión se dará por cancelada, sin posibilidad de reprogramación o devolución del importe pagado.

6.2. Configuración y reconfiguración de etiquetas

EOPTICS podrá proporcionar asistencia especializada para la configuración o reconfiguración de etiquetas dentro del sistema.

Este servicio estará sujeto a las tarifas vigentes, pago previo y disponibilidad de agenda.

EL CLIENTE deberá proporcionar previamente las medidas, características y distribución de la información que requiere incluir en sus etiquetas.

Este servicio no incluye la instalación, configuración o reparación de impresoras ni de otros dispositivos externos.

6.3. Desarrollos personalizados

Las solicitudes de nuevas funcionalidades, modificaciones o integraciones específicas estarán sujetas al siguiente proceso:

1. Recepción y análisis del requerimiento.
2. Evaluación de viabilidad técnica.
3. Elaboración de una propuesta que incluya alcance, costo y tiempo estimado de ejecución.
4. Autorización de la propuesta por parte de **EL CLIENTE**.
5. Acreditación del pago correspondiente.
6. Programación y ejecución del desarrollo.

La presentación de una solicitud no implica la aceptación automática del requerimiento por parte de **EOPTICS**.

Los desarrollos personalizados estarán sujetos a la disponibilidad y programación del área de desarrollo.

7. Propiedad, alojamiento y resguardo de la información

7.1. La información registrada por **EL CLIENTE** durante el uso del sistema es de su propiedad.

7.2. **EOPTICS** será responsable del alojamiento y resguardo de dicha información conforme a las condiciones del servicio contratado y las disposiciones legales aplicables.

7.3. **EOPTICS** implementará las medidas técnicas y administrativas correspondientes para proteger la confidencialidad, integridad y seguridad de la información alojada en su infraestructura.

7.4. Los respaldos de infraestructura se realizan conforme a las características de los servicios de SQL Server contratados con Microsoft Azure.

7.5. El servicio no contempla el acceso directo de **EL CLIENTE** o de terceros a las bases de datos mediante herramientas, aplicaciones o conexiones externas.

7.6. **EL CLIENTE** podrá administrar los usuarios, perfiles y permisos de acceso al sistema mediante las herramientas de configuración disponibles.

7.7. **EL CLIENTE** será responsable de la asignación de permisos, administración de sus usuarios y resguardo de sus credenciales de acceso.

8. Solicitud de respaldos de información

8.1. **EL CLIENTE** podrá solicitar un respaldo de su base de datos sin costo adicional cada seis meses.

8.2. En caso de requerir respaldos con mayor frecuencia, cada solicitud adicional tendrá un costo conforme a las tarifas vigentes.

8.3. Por motivos de seguridad y confidencialidad de la información, las solicitudes de respaldo deberán realizarse exclusivamente por el titular de la cuenta, mediante el envío de la siguiente documentación al correo electrónico contacto@**EOPTICS**.mx:

- Carta de solicitud que incluya el número de cliente, nombre completo del titular, fecha y firma autógrafa.
- Copia de la identificación oficial vigente del titular de la cuenta.

La solicitud será atendida una vez que **EOPTICS** haya recibido y validado la documentación correspondiente.

8.4. Los respaldos serán proporcionados en formato de base de datos SQL Server.

8.5. La entrega de un respaldo no incluye servicios de instalación, restauración, conversión, migración o interpretación de la información en sistemas externos.

9. Contratación y activación del servicio

9.1. La contratación de e-Optics Online podrá realizarse bajo una modalidad de pago mensual o anual, conforme a las condiciones comerciales vigentes.

9.2. El pago deberá realizarse de manera anticipada por el periodo contratado.

9.3. Una vez validado y acreditado el pago correspondiente a una nueva contratación, **EOPTICS** proporcionará los datos de acceso al sistema en un plazo no mayor a 48 horas.

9.4. La continuidad del servicio estará condicionada a que **EL CLIENTE** se encuentre al corriente en sus pagos.

9.5. La contratación de sucursales adicionales estará sujeta a las tarifas y condiciones vigentes al momento de la solicitud.

10. Pagos y acreditación

10.1. **EL CLIENTE** deberá realizar sus pagos mediante los medios autorizados por **EOPTICS**.

10.2. Es responsabilidad de **EL CLIENTE** realizar el pago correspondiente a más tardar en su fecha de vencimiento.

10.3. Para la correcta identificación y acreditación de los pagos, **EL CLIENTE** deberá incluir su número de cliente en el concepto o referencia de pago, cuando el medio utilizado lo permita.

10.4. La omisión del número de cliente podrá ocasionar retrasos en la identificación y acreditación del pago, así como afectar la continuidad del servicio.

10.5. El envío de un comprobante de pago no implica su acreditación automática. Todos los pagos estarán sujetos a validación.

10.6. Los pagos realizados después de las 13:00 horas, tiempo de la Ciudad de México, serán procesados a partir del siguiente día hábil.

10.7. Los pagos realizados durante sábados, domingos o días festivos serán procesados a partir del siguiente día hábil.

10.8. American Express no se considera un medio de pago autorizado. En caso de que **EL CLIENTE** utilice este medio, la acreditación del pago estará sujeta a la disponibilidad efectiva de los fondos, cuyo proceso podrá tomar aproximadamente 15 días hábiles.

11. Facturación

11.1. **EOPTICS** emitirá el comprobante fiscal correspondiente al importe del pago recibido, conforme a las disposiciones fiscales aplicables.

11.2. **EL CLIENTE** será responsable de proporcionar y mantener actualizada su información fiscal.

11.3. Los pagos que no puedan ser identificados por falta de referencia podrán ser incluidos en la facturación global a público en general, conforme a las disposiciones fiscales aplicables.

11.4. Las solicitudes de aclaración, corrección o devolución relacionadas con pagos y facturación deberán presentarse oportunamente y estarán sujetas a los periodos de cierre fiscal y a las disposiciones legales aplicables.

12. Suspensión y reactivación del servicio

12.1. Cuando llegue la fecha de vencimiento y el sistema no registre el pago correspondiente, la suspensión del servicio se realizará de manera automática.

12.2. La reactivación estará sujeta a la validación y acreditación del pago correspondiente.

12.3. Los tiempos habituales de restablecimiento del servicio serán los siguientes:

- Pagos realizados en días y horarios hábiles: de tres a cuatro horas hábiles posteriores a la acreditación del pago.
- Pagos realizados durante fines de semana o días festivos: de 24 a 48 horas hábiles, considerando el proceso de validación a partir del siguiente día laborable.

12.4. La suspensión del servicio por falta de pago no constituye una solicitud de cancelación definitiva.

13. Actualización de tarifas

13.1. **EOPTICS** se reserva el derecho de actualizar las tarifas correspondientes a la prestación de sus servicios.

13.2. Las modificaciones serán notificadas a **EL CLIENTE** con al menos 30 días naturales de anticipación a su entrada en vigor.

13.3. Las tarifas actualizadas serán aplicables a los periodos de servicio correspondientes a partir de la fecha indicada en la notificación.

14. Mantenimiento y disponibilidad del servicio

14.1. **EOPTICS** podrá realizar actividades de mantenimiento preventivo, correctivo o de actualización de la plataforma.

14.2. Cuando se trate de mantenimientos programados que impliquen una interrupción del servicio, **EOPTICS** notificará a **EL CLIENTE** con al menos 24 horas de anticipación.

14.3. En caso de mantenimientos de emergencia, incidencias de seguridad o situaciones imprevistas, podrán realizarse intervenciones sin previo aviso cuando resulte necesario para proteger la información o restablecer el funcionamiento del sistema.

14.4. La disponibilidad del servicio podrá verse afectada por circunstancias externas, tales como fallas en las conexiones a internet, servicios de telecomunicaciones o infraestructura de terceros.

15. Cancelación del servicio

15.1. **EL CLIENTE** podrá solicitar la cancelación definitiva del servicio o de alguna de sus sucursales, notificando su decisión con al menos 30 días naturales de anticipación a su fecha de pago.

15.2. Para realizar la solicitud de cancelación, **EL CLIENTE** deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Enviar una carta de solicitud al correo contacto@**EOPTICS**.mx.
- Indicar el número de cliente y el servicio o sucursal que desea cancelar.
- Incluir el nombre completo, fecha y firma del titular de la cuenta.
- Adjuntar una copia de la identificación oficial vigente del titular.
- Encontrarse al corriente en sus pagos.

15.3. Una vez recibida y validada la documentación, **EOPTICS** confirmará la fecha efectiva de cancelación.

15.4. En caso de cancelación de una sucursal que comparta una base de datos con otras sucursales contratadas, la información continuará disponible para las sucursales que permanezcan activas, de acuerdo con sus permisos de acceso.

15.5. La falta de uso del sistema, la suspensión por falta de pago o la omisión de pagos no se considerarán por sí mismas como una solicitud formal de cancelación.

15.6. En caso de existir saldos pendientes, **EOPTICS** notificará a **EL CLIENTE** los importes correspondientes para su regularización.

16. Terminación del servicio y entrega de información

16.1. Al concluir definitivamente la prestación del servicio, **EOPTICS** gestionará la entrega de un respaldo de la información registrada por **EL CLIENTE** durante el periodo contratado, conforme a las condiciones aplicables.

16.2. Para la entrega del respaldo, **EL CLIENTE** deberá encontrarse al corriente en sus pagos, sin perjuicio de los derechos que le correspondan conforme a la legislación aplicable.

16.3. **EOPTICS** notificará a **EL CLIENTE** el procedimiento y plazo correspondiente para la entrega y posterior eliminación de su información.

16.4. **EL CLIENTE** contará con un plazo de 30 días naturales posteriores a la notificación para proporcionar las instrucciones correspondientes respecto a su información.

16.5. Una vez concluido dicho plazo, **EOPTICS** podrá proceder conforme a sus políticas de conservación y eliminación de información, siempre que se cumplan las disposiciones legales aplicables.

16.6. Una vez eliminada definitivamente la base de datos y agotados los periodos de conservación de los respaldos de infraestructura, no será posible recuperar la información.

17. Propiedad intelectual

17.1. El sistema e-Optics, su código fuente, diseño, estructura, documentación y demás elementos tecnológicos son propiedad de **EOPTICS** o de sus respectivos titulares de derechos.

17.2. **EL CLIENTE** adquiere únicamente el derecho de uso del sistema durante la vigencia del servicio contratado.

17.3. **EL CLIENTE** no podrá reproducir, distribuir, comercializar, modificar, realizar ingeniería inversa o explotar el sistema sin autorización expresa y por escrito de **EOPTICS**, salvo en los casos permitidos por la legislación aplicable.

18. Confidencialidad

18.1. Ambas partes se comprometen a proteger la información confidencial a la que tengan acceso con motivo de la prestación del servicio.

18.2. Se considerará información confidencial aquella de carácter técnico, comercial, operativo, financiero o de cualquier otra naturaleza que haya sido identificada como tal por la parte que la proporciona.

18.3. La información confidencial no podrá ser divulgada, reproducida o utilizada para fines distintos a los relacionados con la prestación del servicio, salvo autorización expresa de su titular.

18.4. No se considerará información confidencial aquella que:

- Sea de dominio público sin incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad.

- Haya sido obtenida legítimamente de terceros autorizados.
- Haya sido conocida previamente de manera legítima por la parte receptora.
- Haya sido desarrollada de manera independiente.
- Deba ser divulgada por disposición legal o requerimiento de autoridad competente.

18.5. Las obligaciones de confidencialidad permanecerán vigentes aun después de la terminación del servicio.

18.6. Al concluir la relación comercial, ambas partes deberán devolver o eliminar la información confidencial de la otra parte, cuando corresponda y conforme a las obligaciones legales de conservación aplicables.

19. Protección de datos personales y aviso de privacidad

19.1. **EOPTICS** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** su aviso de privacidad vigente.

19.2. El tratamiento de los datos personales proporcionados directamente a **EOPTICS** se realizará conforme a las finalidades establecidas en dicho aviso y a la legislación aplicable.

19.3. **EL CLIENTE** será responsable del tratamiento de los datos personales que recabe de sus pacientes, empleados, proveedores y demás personas relacionadas con su actividad comercial.

19.4. **EL CLIENTE** deberá contar con los avisos de privacidad, consentimientos y demás mecanismos que resulten necesarios para el tratamiento de dichos datos, incluyendo aquellos considerados sensibles.

19.5. Respecto de los datos personales registrados por **EL CLIENTE** en el sistema, **EOPTICS** actuará como encargado del tratamiento, en la medida en que corresponda a la naturaleza del servicio contratado.

19.6. Ambas partes deberán cumplir con las obligaciones que les correspondan en materia de protección de datos personales, confidencialidad y seguridad de la información.

20. Modificaciones a los términos y condiciones

20.1. **EOPTICS** se reserva el derecho de realizar modificaciones a los presentes términos y condiciones.

20.2. Las modificaciones serán notificadas a **EL CLIENTE** por escrito o mediante los canales oficiales de comunicación, con al menos 15 días hábiles de anticipación a su entrada en vigor.

20.3. Las actualizaciones de tarifas estarán sujetas al plazo específico establecido en el apartado correspondiente.

20.4. La continuidad en el uso del servicio después de la entrada en vigor de las modificaciones se considerará como aceptación de estas, en la medida permitida por la legislación aplicable.

21. Horarios y canales de atención

Los horarios oficiales de atención de **EOPTICS**, en tiempo de la Ciudad de México, son:

- Lunes a jueves: de 10:00 a 18:00 horas.
- Viernes: de 10:00 a 13:00 horas.
- Sábados, domingos y días festivos: no laborables.

Canales oficiales de atención:

- Soporte técnico: sitio de cliente disponible desde el sistema e-Optics Online.
- Consultas administrativas: contacto@eoptics.mx.
- WhatsApp: atención exclusiva de consultas relacionadas con pagos y nuevas contrataciones.

22. Aceptación de los términos y condiciones

La contratación y utilización del servicio e-Optics Online estará sujeta a los presentes términos y condiciones, así como a las condiciones comerciales acordadas entre **EOPTICS** y **EL CLIENTE**.

EL CLIENTE manifiesta conocer y aceptar las condiciones correspondientes al uso, funcionamiento, contratación y continuidad del servicio.

EOPTICS INGENIERÍA E INNOVACIÓN S.A. DE C.V.
www.eoptics.mx