

## GRUPO MARRO DE MÉXICO, S.A. DE C.V. TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento describe los términos y condiciones aplicables a los servicios que ofrece Grupo Marro de México, S.A. de C.V. (en adelante “**GM**”).

El Cliente debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones. La solicitud y/o adquisición de los servicios ofrecidos por **GM** por parte del Cliente, implica su consentimiento expreso, libre, informado, específico e inequívoco de estos Términos y Condiciones. Asimismo, el Cliente manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con la capacidad legal y las facultades suficientes para obligarse o a su representada (según sea el caso) a lo señalado en los presentes términos y condiciones. Cualquier solicitud de evaluación o cotización será una aceptación expresa por parte del Cliente de los presentes términos y condiciones.

### I. DE LOS SERVICIOS.

**GM** ofrece servicios especializados de mantenimiento y reparación de motores eléctricos y/o equipos electromecánicos.

Los Servicios que proporciona **GM** tienen por finalidad garantizar el correcto funcionamiento de motores eléctricos y/o equipos electromecánicos. La naturaleza de estos Servicios se basa en la experiencia técnica de **GM** y su compromiso con la calidad, lo que permite ofrecer soluciones efectivas y adaptadas a las necesidades de cada Cliente.

### II. PROCESO DE EVALUACIÓN Y COTIZACIÓN.

Derivado de la naturaleza de los servicios que ofrece **GM**, es necesario previamente realizar un proceso de evaluación. Este proceso tiene como fin obtener la información necesaria para detectar las necesidades del Cliente y asegurar la satisfacción de este.

Para iniciar el proceso de evaluación, el **Cliente** deberá informar y describir a **GM** su necesidad de manera detallada y precisa, a fin de que **GM** pueda determinar las necesidades del Cliente, proceder a evaluarlas y posteriormente proporcionarle una cotización.

El Cliente en su descripción deberá proporcionar a **GM** las imágenes, detalles, especificaciones técnicas y demás información necesaria a fin de identificar sus necesidades y poder proporcionarle los Servicios con base en éstas.

Podrá darse el caso que lo anterior no sea suficiente para que **GM** emita una evaluación fiable, por lo cual, **GM** podrá solicitarle al Cliente una visita de inspección al domicilio donde se encuentre el equipo o que el Cliente envíe el equipo a las instalaciones de **GM**. En ambos casos, **GM** emitirá la cotización para este proceso y el Cliente será el responsable de los gastos, viáticos, transporte, carga, seguros, descarga, logística y demás requisitos necesarios para llevar a cabo lo anterior. Si por cualquier circunstancia el equipo es enviado a las instalaciones de **GM** y el Cliente no adquiere los servicios durante la vigencia de la cotización, este tendrá un plazo de 10-diez días hábiles contados a partir de la terminación de la vigencia de la cotización para recoger el equipo en las instalaciones de **GM**. En caso de que el Cliente no recoja el equipo, **GM** podrá a su entera discreción: 1) disponer del equipo sin responsabilidad alguna, sin que el Cliente tenga derecho a reclamar; o 2) cobrar servicios de almacenamiento bajo la tarifa mensual de almacenamiento enviada por correo electrónico al Cliente al finalizar el término de los 10-diez días hábiles señalados. El pago de los servicios de almacenamiento deberá ser realizado de manera mensual en efectivo en el domicilio de **GM** y se seguirá generando hasta en tanto el Cliente recolecte el equipo. En caso de que **GM** decida implementar el numeral 2) anterior, el total de las contraprestaciones del almacenamiento deberán estar pagadas por completo antes de que **GM** entregue el equipo al Cliente, de lo contrario, **GM** podrá conservar el equipo en garantía o ponerlo a disposición de las autoridades competentes, reservándose el derecho de reclamar el cobro de las contraprestaciones del almacenamiento.

Asimismo, podrá darse el caso de que **GM** ofrezca el servicio de recolección del equipo, el cual se cotizará en lo individual. Sin embargo, el Cliente será responsable de los carga, seguros, embalaje, descarga y demás requisitos necesarios para salvaguardar el equipo y llevar a cabo lo anterior. Lo anterior en el entendido de que el Cliente no podrá reclamar a **GM** por cualquier afectación o circunstancia relacionada con el equipo recolectado.

Una vez finalizado el proceso de la evaluación, **GM** emitirá una cotización que reflejará: 1) los servicios requeridos para el equipo; 2) el tiempo aproximado que tomará el desempeño de los servicios 3) el costo de los servicios; 4) las fechas y formas de pago, así como el plazo de crédito en caso de ser aplicable; 5) tiempo de garantía; y 6) el tiempo de vigencia de la cotización. En caso de que el Cliente no manifieste nada respecto a la cotización en su tiempo de vigencia, se entenderá por rechazada.

El Cliente podrá solicitar la reducción de los servicios contemplados en la cotización bajo su entera responsabilidad y renunciando a reclamar el retrabajo o la devolución del pago de los servicios, ya que **GM** emite la

cotización con base en su experiencia y la necesidad totales requerida del equipo para su correcto funcionamiento y **GM** no puede responsabilizarse de la reparación o mantenimiento de los equipos si el Cliente decide no realizar todos los servicios recomendados, con lo cual el Cliente está de acuerdo.

En caso de que el Cliente decida reducir los servicios, **GM** emitirá una nueva cotización cubriendo los servicios solicitados por el Cliente.

Si la cotización contempla pagos en parcialidades y el Cliente no realiza los pagos en tiempo y forma, **GM** podrá detener los servicios, sin responsabilidad alguna, hasta en tanto el Cliente se ponga al corriente con todos sus pagos pendientes. Si el Cliente llega a caer en mora por más de 10-diez días hábiles, **GM** tendrá el derecho de cobrar una tarifa de almacenaje diaria que se le hará del conocimiento por correo electrónico al Cliente y la misma empezará a acumularse hasta en tanto el Cliente se ponga al corriente con sus pagos.

### III. INICIO Y FIN DEL PROCESO DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO.

Una vez aceptada la cotización y el Cliente este al corriente con sus pagos, **GM** iniciará con el proceso de reparación y/o mantenimiento. En caso de que el equipo no se encuentre en las instalaciones de **GM**, el Cliente deberá enviar y descargar el equipo en las instalaciones de **GM**, bajo su entero costo, cargo y responsabilidad. Asimismo, podrá darse el caso de que **GM** ofrezca el servicio de recolección del equipo, el cual se cotizará en lo individual. Sin embargo, el Cliente será responsable de los carga, seguros, descarga y demás requisitos necesarios para llevar a cabo lo anterior. Lo anterior en el entendido de que el Cliente no podrá reclamar a **GM** por cualquier afectación o circunstancia relacionada con el equipo recolectado.

El tiempo que tarde el equipo en llegar a las instalaciones de **GM** será el mismo plazo que se ampliará de los tiempos aproximados de reparación.

Cualquier daño, desviación o defecto que no haya sido identificado durante la etapa de evaluación será comunicada al Cliente por medio de correo electrónico, en conjunto con una cotización detallada por los trabajos adicionales necesarios para la reparación o corrección. Una vez recibida la cotización, el Cliente contará con un plazo de 48-cuarenta y ocho horas, contadas a partir del envío del correo, para rechazar o aceptar la cotización. De ser el caso, que el Cliente acepte la cotización, se considerará adicionada la cotización a la original; en caso de que el Cliente rechace la cotización, **GM** solo efectuará los trabajos de la cotización que origino los

trabajos, sin que el Cliente pueda reclamar por los daños, desviación o defectos comunicados por **GM**.

Una vez que **GM** finalice los trabajos cotizados, notificará al Cliente mediante correo electrónico que el equipo ya se encuentra listo. El Cliente contará con un plazo de 5-cinco días hábiles, contados a partir del envío del correo electrónico para recolectar el equipo en las instalaciones de **GM** a su entero costo y cargo. En caso de que el Cliente no recoja el equipo, **GM** podrá a su entera discreción: 1) disponer del equipo sin responsabilidad alguna, sin que el Cliente tenga derecho a reclamar; o 2) cobrar servicios de almacenamiento bajo la tarifa mensual de almacenamiento enviada por correo electrónico al Cliente al finalizar el término de los 05-cinco días hábiles señalados. El pago de los servicios de almacenamiento deberá ser realizado de manera mensual en efectivo en el domicilio de **GM** y se seguirá generando hasta en tanto el Cliente recolecte el equipo.

El Cliente deberá proporcionar a **GM** todos los datos e información de quien efectuará la recolección del equipo, incluyendo sin limitar: (1) número de guía; (2) fecha y hora programada de la recolección; (3) nombre de paquetería o persona encargada de recolectar el equipo; y (4) cualquier documentación adicional requerida para llevar a cabo la recolección. Asimismo, la fecha y hora programada deberá ajustarse a los días de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm, excluyendo días inhábiles.

La responsabilidad respecto a lo que le suceda al equipo se trasladará al Cliente al momento de que **GM** entregue el equipo al transportista.

En ningún caso se entregará el equipo, si el Cliente no se encuentra al corriente de todos sus pagos de todos los servicios y la factura de los servicios no haya sido emitida por **GM**.

#### **IV. INICIO DE PLAZO DE CRÉDITO.**

caso de que **GM** ofrezca plazo de crédito al Cliente, este empezara a correr a partir de la emisión de la factura por parte de **GM** respecto a los servicios.

#### **V. SERVICIOS ADICIONALES.**

**GM** podrá prestarle al Cliente servicios adicionales diversos a los contenidos en la cotización. Dichos servicios adicionales, se registrá por los presentes términos y condiciones y se cotizarán de manera individual.

#### **VI. INTERESES MORATORIOS.**

Cualquier retraso en cualquier pago relacionado con los servicios cotizados y/o el almacenamiento de los equipos, le generará al Cliente un interés ordinario a razón del 3%-tres por ciento mensual hasta en tanto se encuentre liquidado por completo el total de las contraprestaciones retrasadas.

## **VII. REPRESENTANTE DE LAS VISITAS.**

Para el caso de cualquier visita que realice **GM** a las instalaciones del Cliente, este se obliga a asignarle a un representante del Cliente que lo acompañará durante toda la visita. Dicho representante será responsable de asegurarse que la máquina que contenga el equipo objeto de los servicios se encuentra apagada y desconectada de todas sus conexiones, así como a abrir la maquina y proporcionar el acceso directo al equipo objeto de los servicios. En ningún caso **GM** será responsable por cualquier incidente que se suscite con las maquinas que contengan el equipo, aún y cuando **GM** sea el que manipule la máquina.

## **VIII. GARANTÍAS.**

**GM** le otorga una garantía limitada al Cliente respecto de los servicios que preste. El plazo de la garantía se encuentra contemplado en la cotización. En caso de que no se encuentre dicho plazo, se entenderá que la garantía es de 3-tres meses. En ambos casos, la garantía empezara a contar a partir de que **GM** notifique al Cliente la terminación de las actividades.

**GM** única y exclusivamente es responsable de los equipos que se asignan a sus servicios. En ningún caso **GM** será responsable de la maquinaria de la cual derive el equipo objeto de los servicios. Lo anterior en el entendido de que, si la máquina de la cual deriva el equipo objeto de los servicios es la que provoca la descompostura, afectación, daño o cualquier otro similar al equipo objeto de los servicios, **GM** no será responsable de la afectación o daño generado al equipo objeto de los servicios, aún y cuando se encuentre en vigencia de garantía.

Las garantías ofrecidas por **GM** no incluyen daños o fallas que resulten de un uso inadecuado, negligencia, mantenimiento deficiente, modificaciones no autorizadas por **GM**, desgaste natural de los componentes, daños ocasionados al equipo por el Cliente o por la máquina de la cual deriva el equipo. Asimismo, la garantía no aplicará si el Cliente modifica, invade, desensamble y/o altera el equipo y/o rompe los sellos de garantía de **GM**.

Para iniciar el proceso de garantía, se sujeta al siguiente procedimiento:

- a) **Inicio:** El Cliente le comunicará a **GM** su deseo de iniciar su proceso de garantía mediante el llenado de un formulario en línea disponible en el siguiente enlace: <https://link.marro.mx/solicitudgarantia>
- b) **Validación:** Una vez recibido el correo electrónico, **GM** corroborará si el Cliente se encuentra dentro de la vigencia de la garantía. De ser el caso que se encuentre dentro de la vigencia, **GM** le informará esto al Cliente por correo electrónico y el Cliente deberá enviar el equipo a las instalaciones de **GM** dentro de las 48-cuarenta y ocho horas siguientes contadas a partir de la comunicación del Cliente. Si el Cliente no envía el equipo en dicho plazo, se entenderá por cancelado el procedimiento de garantía y deberá iniciar nuevamente.

En caso de que el Cliente no se encuentre dentro del plazo de vigencia de la garantía, **GM** se lo comunicará y el procedimiento se cerrará automáticamente.

- c) **Revisión.** Una vez recibido el equipo, **GM** evaluará el equipo y dictaminará si la garantía es procedente o no. En caso de que **GM** determine que la garantía sí es procedente, **GM** lo notificará al Cliente por medio de correo electrónico y se compromete a realizar las reparaciones necesarias sin costo alguno para el Cliente.

De no ser procedente la garantía, **GM** se lo comunicará al Cliente detallando las razones por la cual la garantía no es aplicable. El Cliente contará con 5-cinco días hábiles contados a partir del envío del correo electrónico de la negativa de la garantía. En caso de no recolectarlo en dicho plazo, **GM** podrá disponer de él y sin responsabilidad alguna.

- d) **Desacuerdo de la dictaminación.** En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la negativa de la aplicación de la garantía, este deberá someter a consideración de **Electrical Apparatus Service Association** ([www.easa.com](http://www.easa.com)), quien resulta ser un certificado externo de **GM**. Dicho certificador evaluará el procedimiento realizado por **GM** para determinar si el mismo fue realizado correctamente o se cometió un error por parte de **GM**. La respuesta emitida por el certificador será absoluta para el Cliente y **GM**.
- e) **Definitividad.** Las Partes acuerdan sujetarse previo a cualquier acción de demanda en relación con las garantías, al procedimiento contemplado en el inciso d) anterior.
- f) **Costos.** El Cliente será el responsable de todos los costos y gastos generados por el proceso de garantía, incluyendo si limitar, transporte,

seguros, contratación del certificador y cualquier otro relacionado con el procedimiento. Asimismo, será el responsable de los envíos y recolecciones del equipo durante todo el proceso de garantía.

**GM** no será responsable por daños directos, indirectos, incidentales o consecuentes que puedan surgir como resultado de la utilización de los equipos antes o después de la prestación de los servicios, incluyendo, pero no limitado a, pérdidas de producción, pérdidas económicas, daños a otros equipos, reclamación de terceros o cualquier otra. Lo anterior aplique o no aplique la garantía.

Como los tiempos de servicio que ofrece **GM** en su cotización son meramente aproximados, **GM** tampoco será responsable por el aplazamiento o tardanza en la finalización de los servicios, toda vez que son servicios especializados, con lo cual el Cliente está de acuerdo.

Las garantías son individuales en todos los servicios, por lo cual, en ningún caso el Cliente podrá retener el pago de otro servicio por encontrarse otro servicio en garantía.

Asimismo, la aplicación de la garantía no exime al Cliente de realizar los pagos en tiempo y forma.

#### **IX. CONTRADICCIÓN.**

En caso de que exista contradicción entre las cotizaciones y los términos y condiciones, prevalecerán los términos y condiciones.

#### **X. COMUNICACIÓN.**

Las Partes designan los correos electrónicos que utilicen para la primera comunicación como los correos para intercambiar comunicación y notificaciones relacionados con estos términos y condiciones. Asimismo, los dominios que contengan esos correos electrónicos serán considerados como una comunicación que realiza el representante de las Partes, por lo cual, cualquier correo electrónico enviado con diferente dirección, pero con el mismo dominio, tendrá para todos los efectos legales, la misma validez como si lo hubiera enviado el representante legal de cada una de las Partes.

#### **XI. JURISDICCIÓN.**

Para la interpretación y cumplimiento de los presentes términos y condiciones, tanto **GM** como el Cliente están de acuerdo en que se someterán a las leyes y tribunales competentes en Monterrey, Nuevo León, México, renunciando al fuero que les corresponda o pudiere

corresponderles debido a sus domicilios presentes o futuros, nacionalidad o cualquier otra causa.

Los presentes términos y condiciones se encuentran dentro del sitio web [www.marro.mx](http://www.marro.mx) por lo cual, cualquier procedimiento de los señalados anteriormente por parte del Cliente, se entenderá como una aceptación tácita de estos términos y condiciones. Asimismo, estos serán enviados al Cliente en el primer contacto que tenga **GM** con el Cliente y la continuidad de la solicitud de los servicios será una aceptación y ratificación de su aceptación, con lo cual el Cliente está de acuerdo. En caso de que el Cliente no acepte los presentes términos y condiciones, deberá abstenerse de continuar con la solicitud de los servicios toda vez que son de carácter obligatorio.