

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS (UPS, AIRE ACONDICIONADO DE PRECISIÓN, PLANTA ELÉCTRICA y ATS)**

Este documento contiene los Términos y Condiciones Generales (TCGS) que regirán la prestación de los servicios específicos de mantenimiento de equipos que su empresa contrate con alguna de las siguientes empresas que conforman GRUPO ELECTROTÉCNICA: SOPORTE CRÍTICO S.A./ELECTROTÉCNICA S.A./TECNOLOGÍA DE NICARAGUA S.A./ELECTRO ES S.A. DE C.V./ ELECTRO GT S.A., según corresponda a la razón social consignada en la Oferta de Servicios específica. Para efectos de interpretación de este documento, el término GRUPO ELECTROTÉCNICA se utilizará para referirse, de forma individual, a la empresa de Grupo Electrotécnica que contrata los servicios específicos con EL CLIENTE, la cual actuará en todo momento bajo su propia cuenta y riesgo.

En caso de que exista alguna contradicción entre lo estipulado en este documento, y lo indicado en una Oferta de Servicios específica, prevalecerá lo indicado en la Oferta de Servicios específica. En caso de que las Partes suscriban un Contrato para formalizar la prestación del Servicio, el Contrato firmado será el que rija la relación entre las Partes y tendrá prevalencia sobre este documento.

### **1. Definiciones e interpretaciones**

Este documento, salvo que se desprenda claramente lo contrario del contexto, será interpretado de la siguiente manera:

**1.1. Oferta de Servicios:** oferta de servicios emitida por GRUPO ELECTROTÉCNICA, dirigida hacia EL CLIENTE e identificada con un número consecutivo único, en donde se detalla el alcance específico de los servicios para cada caso en particular.

**1.2. Equipo o Equipos:** los equipos en contrato, objeto del servicio de mantenimiento.

**1.3. Horas hábiles:** horario de operación de las oficinas de GRUPO ELECTROTÉCNICA, sea de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., excluyendo feriados.

**1.4. Instalaciones:** los lugares donde se encuentren instalados los Equipos.

**1.5. Servicio o Servicios:** el servicio de mantenimiento que se debe realizar a los Equipos, de acuerdo con el alcance indicado en cada Oferta de Servicios.

**1.6. EL CLIENTE:** Persona física o jurídica que contrata los servicios de GRUPO ELECTROTÉCNICA mediante una Orden de Compra, con base en la Oferta de Servicios emitida por GRUPO ELECTROTÉCNICA.

## **2. Alcance del Servicio**

**2.1. Objeto:** GRUPO ELECTROTÉCNICA en lo posible, se compromete a mantener en buen estado de funcionamiento los Equipos, a fin de que puedan prestar el servicio continuo y eficaz para el que fueron fabricados.

**2.2. Modalidad:** el Servicio de mantenimiento incluye visitas periódicas y la atención de llamadas en caso de emergencia.

**2.3. Tiempo de respuesta:** en caso de ocurrir alguna falla o anomalía en los Equipos, el personal de GRUPO ELECTROTÉCNICA se debe presentar en las Instalaciones de manera expedita, de conformidad con los tiempos acordados en cada Oferta de Servicios

**2.4. Reporte de averías:** los reportes de averías o solicitudes se deben realizar al teléfono 800-CRÍTICO (800-2748426) o a la dirección de correo electrónico [helpdesk@soportecritico.com](mailto:helpdesk@soportecritico.com).

**2.5. Informes Técnicos de Visita:** Dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles posteriores a cada visita de mantenimiento GRUPO ELECTROTÉCNICA enviará a EL CLIENTE vía correo electrónico un informe técnico de visita en donde se reporten los Servicios brindados, las averías que se encuentren y las recomendaciones del caso. Cualquier objeción en cuanto a la información contenida en dicho informe, o la no recepción del informe de visita dentro del plazo previsto, deberá ser reportada por EL CLIENTE a la dirección de correo electrónico indicada en la cláusula 8 de este Contrato, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la respectiva visita, bajo la advertencia que, una vez vencido este plazo, se entenderá que tanto el informe de visita como los Servicios brindados por GRUPO ELECTROTÉCNICA han sido recibidos a entera satisfacción de el CLIENTE.

**2.5.1.** Antes de iniciar con el servicio, será obligación de EL CLIENTE proporcionar a GRUPO ELECTROTÉCNICA una dirección de correo electrónico en donde serán enviados todos los informes técnicos de visita.

**2.5.2.** Es entendido por las Partes que EL CLIENTE será el único y exclusivo responsable de

velar por la exactitud y actualización de la información de contacto que proporcione, por lo que GRUPO ELECTROTÉCNICA no se hará responsable por información no recibida por EL CLIENTE como consecuencia de inexactitudes o desactualizaciones en la información de contacto que no sean oportunamente advertidas por EL CLIENTE a la dirección de correo electrónico de GRUPO ELECTROTÉCNICA indicada en la cláusula 8 de este Contrato.

**2.6. Traslado de Equipos:** en caso de que EL CLIENTE requiera trasladar algún Equipo a un sitio diferente al que se encontraba inicialmente, lo deberá comunicar por escrito al Departamento Técnico de GRUPO ELECTROTÉCNICA con dos (2) semanas de anticipación, con el fin de coordinar con los técnicos la inspección y aprobación de la reubicación.

**2.6.1.** Si el traslado es aprobado por GRUPO ELECTROTÉCNICA, GRUPO ELECTROTÉCNICA lo cotizará de manera adicional, y únicamente con aceptación escrita de estos servicios por parte de EL CLIENTE, GRUPO ELECTROTÉCNICA procederá con la labor.

**2.6.2.** Si el traslado es reportado, pero GRUPO ELECTROTÉCNICA no lo aprueba porque el nuevo lugar no satisface los requerimientos técnicos, cualquier falla del Equipo no estará cubierta por este Contrato, y dará derecho a GRUPO ELECTROTÉCNICA a resolver el Contrato de pleno derecho. Cualquier daño que se cause en el Equipo durante la nueva instalación no estará cubierto por este Contrato.

**2.6.3.** Si el traslado no es debidamente reportado, GRUPO ELECTROTÉCNICA no se hará responsable por los posibles daños o problemas que presente el Equipo como consecuencia de este traslado. Cualquier daño que se cause en el Equipo durante la nueva instalación no estará cubierto por este Contrato, y dará derecho a GRUPO ELECTROTÉCNICA a resolver el Contrato de pleno derecho.

## 2.7. Exclusiones del Servicio

**2.7.1. Exclusiones del Servicio para Contratos que incluyen mantenimiento correctivo y repuestos:** las averías en los Equipos que no sean producidas por defectos de fabricación, o por el deterioro normal dado el transcurso del tiempo ante su uso normal y adecuado, así como las producidas por caso fortuito, fuerza mayor, uso inadecuado o negligencia de EL CLIENTE y/o un tercero ajeno a GRUPO ELECTROTÉCNICA, no están cubiertas por este Contrato. En caso de que ocurra una falla en los Equipos como consecuencia de los hechos antes descritos, GRUPO ELECTROTÉCNICA, a su solo juicio, podrá reparar los Equipos de conformidad con los términos establecidos en este Documento; sin embargo, EL CLIENTE deberá pagar de forma adicional estos servicios, cubriendo todos los costos en que deba incurrir GRUPO ELECTROTÉCNICA, incluido pero no limitado al costo de la mano de obra empleada, los materiales y repuestos que use en la reparación respectiva, el transporte y

demás gastos. Estos servicios se cotizarán de manera adicional, por lo que, únicamente ante la aceptación escrita por parte de EL CLIENTE, GRUPO ELECTROTÉCNICA procederá con la labor.

**2.7.2. Exclusiones del Servicio para Contratos que No incluyen mantenimiento correctivo ni repuestos:** Las averías en los Equipos que sean producidas por defectos de fabricación, o por el deterioro normal dado el transcurso del tiempo ante su uso normal y adecuado, así como las producidas por caso fortuito, fuerza mayor, uso inadecuado o negligencia de EL CLIENTE y/o un tercero ajeno a SOPORTE CRÍTICO, no están cubiertas por este Contrato. En caso de que ocurra una falla en los Equipos como consecuencia de los hechos antes descritos, SOPORTE CRÍTICO, a su solo juicio, podrá reparar los Equipos de conformidad con los términos establecidos en este Contrato; sin embargo, EL CLIENTE deberá pagar de forma adicional estos servicios, cubriendo todos los costos en que deba incurrir SOPORTE CRÍTICO, incluido pero no limitado al costo de la mano de obra empleada, los materiales y repuestos que use en la reparación respectiva, el transporte y demás gastos. Estos servicios se cotizarán de manera adicional, por lo que, únicamente ante la aceptación escrita por parte de EL CLIENTE, SOPORTE CRÍTICO procederá con la labor.

**2.8. Puesta a punto:** antes de iniciar con el Servicio, GRUPO ELECTROTÉCNICA procederá con una puesta a punto de los Equipos para garantizar el óptimo funcionamiento de estos. Esta puesta a punto incluye la revisión de los Equipos, y en caso de que sea necesario reemplazar algún repuesto, GRUPOE ELECTROTÉCNICA lo cotizará de manera adicional, y únicamente con aceptación escrita de estos servicios y repuestos por parte de EL CLIENTE, GRUPO ELECTROTÉCNICA procederá con la labor.

\*Esta cláusula aplica únicamente en casos en que el equipo objeto del mantenimiento: a) no haya sido vendido por Grupo Electrotécnica, b) se desconozca el estado del equipo, c) el equipo tenga más de 1 año sin recibir mantenimiento.

### **3. Precio y procedimiento de pago**

**3.1.** El precio que debe pagar EL CLIENTE por el Servicio se detalla en la respectiva Oferta de Servicios. Salvo que en la Oferta de Servicios se indique lo contrario, el precio cotizado estará vigente por doce (12) meses a partir de recibida la respectiva Orden de Compra. Este precio es basado en la legislación fiscal vigente a la fecha de emisión de la Oferta de Servicios. Si en el futuro, la ley obliga que para el servicio de esta índole GRUPO ELECTROTÉCNICA tenga que cobrar impuestos adicionales, ese cargo será cubierto por EL CLIENTE.

**3.2.** El precio cotizado podrá aumentarse anualmente. El nuevo precio propuesto por GRUPO ELECTROTÉCNICA, que será válido para el nuevo año, le será comunicado por escrito a EL CLIENTE un (1) mes antes de que opere la prórroga automática del plazo descrita en la cláusula 5.2. de este documento, y se entenderá que ha sido aceptado por EL CLIENTE cinco (5) días naturales después de haber recibido el comunicado. Si EL CLIENTE no acepta el nuevo precio, deberá comunicarlo a GRUPO ELECTROTÉCNICA por escrito y no operará la prórroga correspondiente.

**3.3.** EL CLIENTE se compromete a cancelar todas las facturas dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a su recibo. Previo a iniciar con el servicio, el Cliente deberá proporcionar una dirección física y de correo electrónico para la entrega de facturas. Junto con cada factura, GRUPO ELECTROTÉCNICA enviará adicionalmente una copia del respectivo informe de visita técnico.

**3.4.** En caso de que se realice algún servicio no incluido en el contrato –incluido, pero no limitado a, cambio de baterías, traslados y reparaciones por averías producidas por los casos descritos en la(s) cláusula(s) 2.7 (y 2.8)– las correspondientes facturas se deberán pagar dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a su recibo, salvo que en la Oferta de Servicios hecha para el caso específico, se determine una forma de pago distinta.

**3.5.** Cualquier atraso en el pago por parte de EL CLIENTE libera a GRUPO ELECTROTÉCNICA de toda responsabilidad durante el periodo de mora en cuanto a la prestación del Servicio contratado. El atraso en el pago por parte de EL CLIENTE dará derecho a GRUPO ELECTROTÉCNICA a resolver el Contrato de pleno derecho.

**3.6.** Si EL CLIENTE cambia los Equipos de la ubicación estipulada en la Oferta de Servicios, los precios del Servicio y el tiempo de respuesta deberán ser recalculados por GRUPO ELECTROTÉCNICA.

**3.7.** Si la capacidad de los Equipos aumenta a partir de la estipulada en la Oferta de Servicios, o se agregan nuevos equipos al contrato, los precios del Servicio deberán ser recalculados por GRUPO ELECTROTÉCNICA.

**3.8.** EL CLIENTE estará en la obligación de cancelar la factura por el Servicio a pesar de que GRUPO ELECTROTÉCNICA, en algún periodo, no realizase la visita de mantenimiento preventivo o correctivo por causas atribuibles a EL CLIENTE. Sin perjuicio de lo anterior, las



Partes, de común acuerdo, podrán coordinar la reprogramación de la visita de mantenimiento dentro del mismo periodo de facturación, sujeto a la disponibilidad de GRUPO ELECTROTÉCNICA, quedando claro que la imposibilidad de las Partes de llegar a un acuerdo en cuanto a dicha reprogramación, no exime de ninguna forma a EL CLIENTE de su obligación de pago.

#### **4. Responsabilidades**

**4.1.** La prestación del Servicio es responsabilidad única y exclusiva de GRUPO ELECTROTÉCNICA. Sin embargo, esta responsabilidad se verá limitada en las formas descritas en este documento, así como en aquellos casos en los que un tercero ajeno a GRUPO ELECTROTÉCNICA tenga contacto y manipule los Equipos, en cuyo caso se exime de toda responsabilidad a GRUPO ELECTROTÉCNICA por las eventuales fallas que se puedan producir por la mencionada manipulación.

**4.2.** GRUPO ELECTROTÉCNICA no estará obligado a prestar el Servicio contratado si mediaren motivos de fuerza mayor o caso fortuito que hagan insegura o imposible su prestación. Debe entenderse que, si se presentan estos hechos, los tiempos de respuesta y resolución de averías no son aplicables, por lo tanto, se excluye de toda responsabilidad, penalización o multa a GRUPO ELECTROTÉCNICA, ya sea por cualquier retraso en los tiempos de respuesta y/o resolución de averías, o bien, que por la situación de caso fortuito o fuerza mayor resulte imposible realizar la visita de mantenimiento a los Equipos.

**4.3.** EL CLIENTE deberá permitir a los técnicos y representantes de GRUPO ELECTROTÉCNICA el acceso expedito a las Instalaciones y a los Equipos con el fin de llevar a cabo el Servicio contratado. GRUPO ELECTROTÉCNICA no será responsable por atrasos en los tiempos de resolución de averías y/o posibles daños que se generen a raíz del incumplimiento por parte de EL CLIENTE de esta estipulación. Para el caso específico de las visitas de mantenimiento preventivo, EL CLIENTE estará obligado a permitir a los técnicos y representantes de GRUPO ELECTROTÉCNICA el acceso a los Equipos en un plazo máximo de 30 minutos, contados a partir del momento en que éstos se presentan en las instalaciones. Una vez transcurrido ese plazo sin contar aún con el acceso a los Equipos, la visita de mantenimiento se tendrá por realizada y así será consignado en el informe técnico de visita.

**4.4.** EL CLIENTE deberá cumplir con las recomendaciones realizadas por GRUPO ELECTROTÉCNICA con relación a los Equipos, así como cualquier otro tipo de recomendación que influya sobre estos. GRUPO ELECTROTÉCNICA no será responsable

por las omisiones de EL CLIENTE a seguir las recomendaciones realizadas, o por problemas causados por modificaciones que EL CLIENTE haya hecho a los Equipos o al área física circundante que los afecte directa o indirectamente. GRUPO ELECTROTÉCNICA puede hacer observaciones relacionadas con la climatización y las Instalaciones para que el sistema opere confiablemente; sin embargo, los trabajos y todos los costos relativos a la climatización y medio ambiente de las Instalaciones, son responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE.

**4.5.** EL CLIENTE deberá pagar en tiempo y forma el precio por el Servicio que se detalla en la Oferta de Servicios, de conformidad con lo estipulado en la cláusula 3. de este documento.

**4.6.** EL CLIENTE no podrá contratar por su cuenta o mediante un tercero, ningún trabajador de GRUPO ELECTROTÉCNICA durante el plazo de vigencia del Servicio, ni durante los tres (3) años siguientes a su finalización.

## **5. Vigencia**

**5.1.** El plazo de vigencia del servicio será el que se indique en la respectiva Oferta de Servicios.

## **6. Terminación**

El Contrato de Servicios se podrá dar por terminado en todos sus extremos en los siguientes casos:

**6.1.** Si alguna de las Partes incumple con las obligaciones estipuladas en este documento y/o la respectiva Oferta de Servicios, la Parte que sí ha cumplido podrá resolverlo.

**6.2.** Por cualquiera de las Partes, en cualquier momento, mediante notificación por escrito a la contraparte con treinta (30) días naturales de anticipación, debiendo cumplir con las obligaciones vigentes a la fecha.

**6.3.** A solicitud de GRUPO ELECTROTÉCNICA si: EL CLIENTE es objeto de fusión, liquidación, terminación de actividades, quiebra, insolvencia, concurso de acreedores, administración por intervención judicial o procedimiento similar; ha caído en una situación financiera inestable que le imposibilite cumplir con las obligaciones adquiridas en virtud de este Acuerdo; o sus directores o gerentes han sido condenados por las autoridades

judiciales, por cualquier tipo de delito –incluido pero no limitado a los delitos de estafa o fraude–.

**6.4.** Por caso fortuito o fuerza mayor que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones materiales previstas en este documento y/o la respectiva Oferta de Servicios.

**6.5.** GRUPO ELECTROTÉCNICA, a su solo juicio, podrá resolver el Contrato, sin incurrir en responsabilidad alguna de su parte, si los Equipos son manipulados por personas ajenas a GRUPO ELECTROTÉCNICA, de conformidad con lo establecido en la cláusula 4.1. de este documento.

**6.6.** GRUPO ELECTROTÉCNICA, a su solo juicio, podrá resolver el Contrato sin incurrir en responsabilidad alguna de su parte, si EL CLIENTE omite las recomendaciones de GRUPO ELECTROTÉCNICA, o realiza modificaciones a los Equipos o al área física circundante, de conformidad con lo establecido en la cláusula 4.4. de este documento.

## **7. Multas**

**7.1.** Si GRUPO ELECTROTÉCNICA no realiza la visita de mantenimiento preventivo por causas imputables a éste, se exonerará a EL CLIENTE del pago equivalente a un día correspondiente al Equipo que no se le brindó el servicio.

**7.2.** Si ocurre una avería y el técnico no se presenta en las Instalaciones en el plazo indicado en la Oferta de Servicios respectiva, se exonerará a EL CLIENTE del pago equivalente a un día correspondiente al Equipo que falló.

**7.3.** Si la avería se prolonga por más de doce (12) horas consecutivas para el caso de las UPS, o de veinticuatro (24) horas consecutivas para el caso de las Unidades de Aire Acondicionado de Precisión y/o Plantas Eléctricas, se exonerará a EL CLIENTE del pago equivalente a un día correspondiente al Equipo que falló. Si la avería produce una inactividad prolongada del Equipo por más de setenta y dos (72) horas consecutivas, se exonerará a EL CLIENTE del pago equivalente a un mes correspondiente al Equipo que falló.

**7.4.** Las cláusulas 7.2 y 7.3 no son aplicables si la falla del Equipo fue consecuencia de caso fortuito, fuerza mayor, uso inadecuado, negligencia de EL CLIENTE, manipulación de un tercero, o por avería de algún componente no incluido en el alcance del Servicio contratado, de conformidad con la Oferta de Servicios respectiva. La multa establecida en la cláusula 7.3.



no es aplicable para Contratos cuyo alcance no incluya el servicio de mantenimiento correctivo y repuestos.

## 8. Notificaciones y contactos

Salvo lo dispuesto en las cláusulas 2.4. de este documento, todas las demás notificaciones y otras comunicaciones deben realizarse en español, por escrito y enviarse a las direcciones señaladas a continuación:

- EL CLIENTE: A la dirección y correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE en la respectiva Orden de Compra.
- GRUPO ELECTROTÉCNICA: A la dirección y correo electrónico correspondiente al país en donde se brindan los servicios:

### COSTA RICA

#### SOPORTE CRÍTICO S.A. / ELECTROTÉCNICA S.A.

<b>Con atención a</b>	Mauricio Chacón Chacón
<b>Dirección</b>	San José, 250 metros norte de la rotonda de Paso Ancho, sobre Calle Central
<b>Teléfono</b>	+506 2010-5000
<b>Email</b>	comercial@soportecritico.com

## NICARAGUA

### TECNOLOGÍA DE NICARAGUA S.A.

<b>Con atención a</b>	Alejandro Harley Campos
<b>Dirección</b>	Managua, Km 3 1/2 Carretera Sur, Las Palmas, Gasolinera Uno 1c Norte, Nicaragua
<b>Teléfono</b>	+505 7831-6700
<b>Email</b>	comercial@tdn.com.ni

## EL SALVADOR

### ELECTRO ES S.A. DE C.V.

<b>Con atención a</b>	Herbert Flores Iraheta
<b>Dirección</b>	Calle Siemens, #49, Zona Industrial Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, La Libertad
<b>Teléfono</b>	+503 2529-3100
<b>Email</b>	hflores@grupoelectrotecnica.com

## GUATEMALA

### ELECTRO GT S.A.

<b>Con atención a</b>	Javier Castillo Solano
<b>Dirección</b>	Ofibodegas Centro 5, Calzada La Paz, 18-40, Zona 5, Ciudad de Guatemala
<b>Teléfono</b>	+502 2233-0863
<b>Email</b>	info.gt@grupoelectrotecnica.com

## 9. Cláusulas misceláneas

**9.1. Legislación aplicable y jurisdicción:** El Servicio contratado se regirá por la legislación local del país en donde se brinden los servicios, y cualquier disputa se dirimirá en los Tribunales de Justicia competentes, según el territorio en donde se encuentre el domicilio de la empresa firmante por parte de Grupo Electrotécnica en cada país.

**9.2. Modificaciones:** cualquier acuerdo de modificación, cambio, prórroga o terminación del Servicio contratado será válido en el tanto sea documentado por escrito y firmado por ambas Partes.

**9.3 Mera tolerancia:** la omisión de ambas Partes de requerir el cumplimiento estricto de cualesquiera de los acuerdos, o de ejercitar cualquier derecho, opción o poder contenido en este documento y/o en la respectiva Oferta de Servicios, no será nunca considerada como una renuncia implícita de este derecho, opción o poder, ni a su derecho de reclamar las indemnizaciones u otros remedios con los que se sanciona el incumplimiento contractual, de conformidad con la legislación y con este documento.

**9.4. No relación laboral:** las partes contratantes son independientes entre sí. Ni EL CLIENTE, ni GRUPO ELECTROTÉCNICA tendrán poder alguno para representar a la otra parte, ni para vincular a la otra, o para asumir o crear ninguna obligación de responsabilidad –expresa o implícita– en nombre de la otra.