

CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS O A BASE DE GAS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE <<NOMBRE DEL PROVEEDOR>> A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “PROVEEDOR”, Y POR LA OTRA EL _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “CONSUMIDOR”, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”. AL TENOR DEL SIGUIENTE GLOSARIO, ASÍ COMO DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

G L O S A R I O

Para los efectos de este Contrato, se entiende por:

- a) Anexo: La orden de servicio, en la cual se describe el bien a reparar, así como el costo total por la prestación del servicio, incluyendo el costo total y cualquier observación relativa a la prestación del servicio objeto del presente Contrato.
- b) Aparato a base de gas: Al artículo de uso doméstico o similar que se utiliza para el bienestar en el hogar, que requiere, para su funcionamiento, de gas natural o LP.
- c) Aparato electrodoméstico: Producto eléctrico con o sin elementos calefactores u operado por motor o accionado electromagnéticamente, para el apoyo en las actividades domésticas dentro del hogar.
- d) Consumidor: La persona física o moral que adquiere del proveedor el servicio de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas, mediante el pago de un precio cierto y determinado.
- e) Diagnóstico: El proceso de revisión que lleva a cabo el proveedor para determinar el estado que guarda el bien y su funcionamiento mecánico, eléctrico o electrónico u otras partes o componentes de dicho bien y proponer su reparación o, en su caso, el mantenimiento correspondiente.
- f) Proveedor: La persona física o moral que ofrece el servicio de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas, mediante el cobro de un precio cierto y determinado.
- g) Servicio: A las operaciones de mantenimiento y/o composturas que requieren del uso de materiales, partes y/o refacciones y mano de obra, que realiza el proveedor para conservar o restablecer las condiciones y funcionamiento de un bien a cambio de un precio determinado.

D E C L A R A C I O N E S

I. DECLARA EL “ PROVEEDOR”:

- a) EN CASO DE PERSONA MORAL: Ser una persona moral constituida conforme a las leyes mexicanas, lo que acredita con la escritura pública número _____, de fecha _____, otorgada ante la fe del Lic. _____, Notario Público número _____, en _____, e inscrita en el Registro Público de Comercio de _____ bajo el número _____ de fecha _____, y que su representante legal acredita su personalidad mediante el testimonio notarial número _____, pasado ante la fe del Lic. _____, Notario Público número _____, en _____, y que dichas facultades no le han sido revocadas, modificadas o limitadas a la fecha de firma de este Contrato.
- a) EN CASO DE PERSONA FÍSICA: Ser una persona física de nacionalidad _____, con capacidad legal para obligarse en los términos del presente Contrato.
- b) Que su domicilio se encuentra ubicado en <<DOMICILIO DE LA NEGOCIACION>>, el cual señala como domicilio convencional para todos los efectos legales del presente contrato, con número telefónico _____, correo electrónico _____, inscrito en el registro federal de contribuyentes bajo el número <<RFC>> y con registro SIEM _____.
- c) Dentro de las actividades que constituyen su objeto social, se encuentra prevista la de _____, así como posee los elementos adecuados y experiencia suficiente para obligarse a lo estipulado en el presente Contrato.
- d) Que cuenta con la capacidad, infraestructura, servicios y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en este Contrato.
- e) Que cuenta con personal capacitado y responsable para atender las quejas y reclamaciones que se originen de la prestación del Servicio, para lo cual señala el teléfono _____, con un

horario de atención al público de las _____ horas a las _____ horas, los días _____.

f) Que informó al comprador el monto total a pagar por la operación objeto de este contrato, así como las restricciones que, en su caso, son aplicables en la comercialización del servicio.

II. DECLARA EL "CONSUMIDOR":

- a) Llamarse como ha quedado plasmado en el proemio de este Contrato.
- b) Que es su deseo obligarse en los términos y condiciones del presente Contrato, manifestando que cuenta con la capacidad legal para la celebración del mismo.
- c) Que su domicilio se encuentra ubicado en _____ y estar inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número _____, teléfono _____ y correo electrónico _____, el cual señala como domicilio convencional para todos los efectos legales del presente Contrato.

En virtud de las Declaraciones anteriores, Las partes convienen en obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. CONSENTIMIENTO.- Las partes de común acuerdo manifiestan su voluntad para celebrar el presente Contrato cuya naturaleza jurídica es la prestación de servicios de reparación y/o mantenimiento de aparatos electrodomésticos o a base de gas que se señalan en el Anexo del presente Contrato; por lo que el PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio al CONSUMIDOR; y éste en consecuencia, se obliga a pagar como contraprestación un precio cierto y determinado.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.- El objeto del presente Contrato es la prestación del Servicio. La prestación del Servicio incluye lo estipulado en el Anexo del presente Contrato, por lo que el PROVEEDOR no podrá incluir o hacer el cobro por algún otro concepto que no sea materia del mismo. En caso de que el PROVEEDOR requiera de algún otro material o refacción no señalada en el Anexo, previo a la reparación deberá solicitar la autorización del CONSUMIDOR conforme a lo señalado en el presente Contrato.

TERCERA. FORMA DE PAGO.- El CONSUMIDOR deberá pagar el precio pactado en el Anexo, en la forma de pago que acuerden Las partes en el domicilio de EL PROVEEDOR, en moneda nacional, sin menoscabo de poderlo hacer en moneda extranjera al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación, al día en que el pago se efectúe. EL PROVEEDOR se obliga a no exigir el pago de cargos que no se encuentren determinados dentro del presente contrato.

El PROVEEDOR deberá entregar al CONSUMIDOR la factura que ampare el pago del precio total de la prestación del Servicio objeto del presente Contrato, documento que especificará el precio por mano de obra, refacciones, materiales y accesorios empleados, dicha factura deberá cumplir con los requisitos que señalen las leyes mexicanas vigentes en materia fiscal.

EL CONSUMIDOR al momento de celebrar el presente Contrato deberá pagar por concepto de anticipo la cantidad que se indica en el Anexo del presente Contrato y el resto en la fecha de entrega del Aparato electrodoméstico.

CUARTA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-

EL PROVEEDOR SE OBLIGA A:

- a) Realizar la prestación del Servicio conforme a lo estipulado en el presente Contrato y su Anexo que forma parte integral del mismo.
- b) Realizar adecuadamente las composturas establecidas en el Anexo de este Contrato conforme a los términos y condiciones contratados, los cuales deben corresponder a la información o publicidad proporcionada o difundida por el PROVEEDOR.
- c) Entregar al CONSUMIDOR un presupuesto por escrito al momento de contratar el Servicio, en caso de no ser aceptado, deberá devolver el Aparato electrodoméstico en las mismas condiciones que le fue entregado para su revisión y Diagnóstico, salvo que técnicamente no sea posible.
- d) Revisar el estado general del Aparato electrodoméstico, indicando en el Anexo de este Contrato cualquier daño o desperfecto que presente.

- e) Responder por las descomposturas, daños, pérdidas parciales o totales, imputables a él o a sus empleados, que sufra el Aparato electrodoméstico mientras se encuentre bajo su responsabilidad para llevar a cabo el Servicio solicitado, así como para hacer efectiva la garantía otorgada.
- f) Utilizar en el Servicio solicitado partes y refacciones nuevas y apropiadas al modelo y marca del Aparato electrodoméstico, salvo que el CONSUMIDOR autorice por escrito la utilización de otras, lo cual se hará constar en el Anexo del presente Contrato. En todos los casos las partes y refacciones deben cumplir con las Normas aplicables.
- g) Entregar el Aparato electrodoméstico el día pactado, salvo causas de fuerza mayor.
- h) Recibir las reclamaciones del CONSUMIDOR en su establecimiento.
- i) Notificar en la forma estipulada en este contrato la variación del presupuesto aprobado.
- j) No condicionar la prestación del Servicio con la venta y/o adquisición de otro bien no solicitado por el CONSUMIDOR.
- k) Responsabilizarse ante el CONSUMIDOR por el incumplimiento del Servicio contratado, aún y cuando subcontrate con terceros dicha prestación.
- l) En caso de Servicio a domicilio el PROVEEDOR o sus empleados deberán identificarse plenamente ante el CONSUMIDOR, mediante la presentación del documento que lo acredite para este propósito.

EL CONSUMIDOR SE OBLIGA A:

- a) Hacer el pago en la forma pactada en el presente Contrato.
- b) A respetar los horarios que haya acordado con el PROVEEDOR para la prestación del servicio objeto de este Contrato.
- c) Permitir el acceso al personal del PROVEEDOR, siempre y cuando se identifique con credencial del PROVEEDOR o de la empresa.
- d) Revisar y verificar cuidadosamente los datos asentados en el presente Contrato y su Anexo.
- e) Dejar los accesorios del aparato si es necesario, en cuyo caso deberá asegurarse que el PROVEEDOR haga constar este hecho en el Anexo del presente Contrato.
- f) Asegurarse de que la descripción de la falla del Aparato electrodoméstico sea la solicitada para la prestación del Servicio.
- g) Hacer del conocimiento al PROVEEDOR los daños que presente su Aparato electrodoméstico o bien, indicarle la falla del mismo.
- h) Recoger el Aparato Electrodoméstico en la fecha señalada en el presente Contrato.
- i) Verificar que el Servicio fue satisfactorio.
- j) Pagar en el establecimiento del PROVEEDOR el precio señalado en el presente Contrato y su Anexo.
- k) En caso de pérdida del Anexo, deberá exhibir una identificación oficial vigente y hacer una descripción del aparato o exhibir la factura correspondiente.
- l) Cuando el PROVEEDOR lo apruebe, el CONSUMIDOR suministrará las partes, refacciones u otros materiales necesarios para la prestación del Servicio, lo cual se indicará en el Anexo del presente Contrato modificándose en la misma proporción la fecha de entrega en caso de que el CONSUMIDOR no entregue las partes o refacciones en tiempo.

QUINTA. INCREMENTO EN EL COSTO DEL SERVICIO.- Los incrementos que resulten durante la prestación del Servicio por costos no previsibles en rubros específicos y que su cotización este fuera del control del PROVEEDOR, deberán ser autorizados por el CONSUMIDOR en forma escrita, siempre y cuando éstos excedan del 10% (diez por ciento) del costo señalado en el Anexo, si el incremento citado es inferior, lo podrá autorizar telefónicamente. El tiempo que tendrá el CONSUMIDOR para autorizar la variación del presupuesto será de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de que el PROVEEDOR le de aviso de dicha variación, en caso de haber transcurrido dicho término sin que el CONSUMIDOR haya dado respuesta al aviso de variación del presupuesto, éste se tendrá por no autorizado y por terminado el presente Contrato, debiendo el CONSUMIDOR recoger el Aparato electrodoméstico dentro de los 5 (cinco)

días hábiles siguientes, caso contrario pagará el costo por almacenaje que se establece en la Cláusula de Almacenaje del presente Contrato. Si el CONSUMIDOR autoriza la variación del costo del Servicio, el PROVEEDOR le indicará la fecha de entrega del Aparato electrodoméstico.

En caso de que el PROVEEDOR detecte alguna falla o desperfecto que no se haya contemplado en el Anexo, deberá hacerlo del conocimiento del CONSUMIDOR en los términos que se indican en esta Cláusula, con la finalidad de que éste autorice la reparación de dicha falla o desperfecto. Para lo cual EL CONSUMIDOR tendrá el mismo plazo que se establece en esta Cláusula, para realizar la autorización. Transcurrido dicho término sin que EL CONSUMIDOR de cumplimiento a lo aquí estipulado y la falla encontrada impida al PROVEEDOR llevar a cabo la prestación del Servicio conforme a lo pactado con EL CONSUMIDOR, el presente Contrato se dará por terminado, debiendo el CONSUMIDOR recoger el Aparato electrodoméstico en el mismo plazo que se indica en esta Cláusula y pagar al PROVEEDOR la cantidad que corresponda a las reparaciones ya efectuadas conforme al Anexo o, en caso de no haberse hecho ninguna, pagará el costo de la revisión que se indica en el Anexo de este Contrato. En caso de que el CONSUMIDOR autorice la nueva reparación, la fecha de entrega del aparato se modificara.

SEXTA. GARANTÍA.- La prestación del Servicio objeto del presente Contrato, tienen una garantía de 90 (noventa) días contados a partir de la fecha de entrega del Aparato electrodoméstico ya reparado, por lo que no se computará dentro de dicho plazo el tiempo que dure la reparación del aparato, y se hará efectiva dicha garantía siempre y cuando no se haya hecho mal uso, negligencia o descuido en su operación y no ampara fallas distintas a las especificadas en el Anexo de este Contrato o a las autorizadas por el CONSUMIDOR en los términos del presente Contrato.

Para hacer efectiva la garantía, el CONSUMIDOR deberá presentar la factura y el Aparato electrodoméstico en el establecimiento del PROVEEDOR. Las reparaciones efectuadas en cumplimiento a la misma, serán sin cargo alguno para el CONSUMIDOR y amparan la mano de obra y refacciones que se hayan utilizado en el Servicio solicitado, salvo que el CONSUMIDOR haya autorizado por escrito al PROVEEDOR a utilizar otras, por lo que en ese caso únicamente se garantizará la mano de obra.

SÉPTIMA. QUEJAS O RECLAMACIONES.- El CONSUMIDOR podrá presentar cualquier queja o reclamación relacionada con el Servicio objeto del presente Contrato en el domicilio, teléfonos y en el horario señalado en el Anverso de este Contrato.

OCTAVA. ENTREGA DE PARTES O REFACCIONES.- El PROVEEDOR hará entrega de las partes o refacciones que reemplace por el Servicio prestado objeto del presente Contrato, al momento de la entrega del Aparato electrodoméstico, salvo que: a) El CONSUMIDOR exprese lo contrario; b) las partes, refacciones u otros materiales sean cambiados por concepto de garantía.

NOVENA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA. Son causas de terminación anticipada que el CONSUMIDOR antes de que se haya iniciado la prestación del Servicio avise al PROVEEDOR que no requiere del Servicio, o en su caso que el PROVEEDOR detecte que el Aparato electrodoméstico no se pueda reparar. En estos casos no habrá penalización para las Partes, únicamente operará la restitución del pago que hubiese hecho el CONSUMIDOR y el CONSUMIDOR haga el pago correspondiente por la revisión del Aparato electrodoméstico.

DÉCIMA.- CAUSAS DE RESCISIÓN.-

- a) Que el "Proveedor" no cumpla con la entrega del Aparato electrodoméstico en la fecha establecida en el Anexo del presente Contrato.
- b) Si el Servicio prestado no corresponde con lo pactado y/o solicitado por el CONSUMIDOR.
- c) Que el CONSUMIDOR no haga entrega de las refacciones o partes en tiempo y forma.
- d) Que el CONSUMIDOR no permita el acceso del PROVEEDOR para llevar a cabo la prestación del Servicio en el domicilio especificado en el presente Contrato.

En caso de rescisión del presente Contrato, la parte que incumpla deberá de pagar lo correspondiente a la pena convencional.

DÉCIMA PRIMERA. PENA CONVENCIONAL.- En caso de presentarse alguna de las causas de rescisión señaladas en la Cláusula anterior, se sancionará a la Parte que incumpla a través de penas convencionales por un porcentaje del 20% (veinte por ciento) del monto total del Servicio por cada día de atraso en la entrega del Aparato electrodoméstico o por deficiencia en la prestación del Servicio, así como en el atraso del pago correspondiente al costo señalado en el presente Contrato. La Pena convencional no deberá exceder el costo total del Servicio solicitado.

La Pena convencional se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones o deficiencia del Servicio sin perjuicio del derecho que tienen las Partes de optar entre exigir el cumplimiento del Contrato o rescindirlo.

DÉCIMA SEGUNDA. PAGO EXTRAORDINARIO POR ALMACENAJE.- En caso de que el CONSUMIDOR no recoja el Aparato electrodoméstico transcurridos 30 (treinta) días hábiles posteriores a la fecha de entrega señalada por el PROVEEDOR, éste último podrá cobrar el 1% (uno por ciento) del monto total del Servicio prestado por día transcurrido.

El monto total del cobro por almacenaje no podrá rebasar el costo del Servicio prestado. Transcurridos 90 (noventa) días sin que el CONSUMIDOR haya recogido el Aparato electrodoméstico objeto del Servicio, el CONSUMIDOR con la firma del presente Contrato, reconoce el alcance y otorga al PROVEEDOR constituirse como acreedor prendario del Aparato electrodoméstico pudiendo ejecutar la prenda de manera inmediata, en términos de las disposiciones legales aplicables

DÉCIMA TERCERA. PRUEBAS DEL APARATO ELECTRODOMÉSTICO.- EL PROVEEDOR al momento de entregar el Aparato electrodoméstico, deberá en presencia del CONSUMIDOR realizar todas aquellas pruebas de funcionamiento necesarias con la finalidad de que el CONSUMIDOR verifique que el Aparato electrodoméstico se le entrega en óptimas condiciones de acuerdo al Servicio contratado.

DÉCIMA CUARTA. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.- Se entiende por caso fortuito o causa de fuerza mayor, aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de Las partes, siempre y cuando, dichos hechos o acontecimientos sean imprevisibles, irresistibles, insuperables, actuales y no provengan de alguna negligencia o provocación de alguna de Las partes.

Cuando el Servicio no sea prestado por caso fortuito o fuerza mayor, El CONSUMIDOR tendrá derecho a la devolución total de los pagos realizados. En caso de que el Servicio se haya prestado parcialmente, El CONSUMIDOR solamente deberá pagar por el costo de la mano de obra y refacciones que hayan sido utilizadas en dicha reparación.

DÉCIMA QUINTA. CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.- Las partes acuerdan que en lugar de una firma original autógrafa, este contrato, así como cualquier consentimiento, aprobación u otros documentos relacionados con el mismo, podrán ser firmados por medio del uso de firmas electrónicas, digitales, numéricas, alfanuméricas, huellas de voz, biométricas o de cualquier otra forma y que dichos medios alternativos de firma y los registros en donde sean aplicadas dichas firmas, serán consideradas para todos los efectos, incluyendo pero no limitado a la legislación civil, mercantil, protección al consumidor y a la NOM-151-SCFI-2016, con la misma fuerza y consecuencias que la firma autógrafa original física de la parte firmante. Si el contrato o cualquier otro documento relacionado con el mismo es firmado por medios electrónicos o digitales, las Partes acuerdan que los formatos del contrato y los demás documentos firmados de tal modo serán conservados y estarán a disposición del consumidor, por lo que convienen que cada una y toda la información enviada por el Proveedor a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Consumidor al momento de celebrar el presente Contrato será considerada como entregada en el momento en que la misma es enviada, siempre y cuando exista confirmación de recepción.

DÉCIMA SEXTA. JURISDICCIÓN.- La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes en _____, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

Leído que fue por las partes el contenido del presente contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la Ciudad de _____ a los _____ días de mes de _____ del año _____.

EL PROVEEDOR

EL CONSUMIDOR

(Nombre y Firma)

(Nombre y Firma)

Autorización con fines mercadotécnicos o publicitarios.- El CONSUMIDOR SI () No () acepta que el PROVEEDOR ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con motivo del presente Contrato y SI acepta () NO acepta () que el RPROVEEDOR le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Firma de autorización del CONSUMIDOR

El modelo del presente contrato de adhesión fue registrado en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número <<NUMERO DE REGISTRO>>, de fecha <<FECHA DE REGISTRO>>. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio del consumidor, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.