

Términos y Condiciones “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.”

I. General

Empresa: Se refiere a la sociedad mercantil “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.” en todo momento en los presentes Términos y Condiciones.

Cliente: Se refiere a la persona física o moral que contrata los servicios de la Empresa.

Información Confidencial: Cualquier dato y documento, sin importar cuál sea su naturaleza, proporcionado por el Cliente a la Empresa para que esta lleve a cabo la fabricación y entrega del producto.

II. Productos y Servicios:

Los productos ofertados por la empresa de forma enunciativa más no limitativa serán los que se mencionan a continuación:

- Resortes.
- Formas de Alambre.
- Aceros.
- Laminas y sus derivados.
- Productos sobre pedido derivados con la industria metal mecánica.

Cada uno de los productos que sean contratados serán desglosados en la respectiva cotización que le hará llegar de manera directa la Empresa al Cliente.

III. Política de pagos

El monto y plazos de pagos serán desglosados de manera individual en cada una de las cotizaciones o órdenes de compra, obligándose el Cliente a dar dicho pago en favor de la Empresa en los términos establecidos en la cotización correspondiente, debiendo liquidarlos en tiempo y forma para no recaer en mora.

En caso de que el producto haya sido entregado y el pago no hubiese liquidado en los tiempos que se establecen en la cotización, esto generará un interés moratorio de 5% mensual además del valor adeudado.

IV. Tiempos de entrega

Los tiempos de entrega de los productos que la Empresa vaya a llevar a cabo en favor del Cliente se especificarán dentro de la misma cotización de servicio u orden de compra, dicho término iniciará a computar una vez que se haya otorgado el anticipo o se haya liquidado el pago correspondiente de los mismos conforme se haya especificado en la cotización de servicios u orden de compra; así como se especificará si dicha entrega irá por cuenta del Cliente, debiendo este recogerlo en el domicilio de la Empresa o si la Empresa le hará la entrega en su domicilio que fue establecido.

Términos y Condiciones “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.”

En los tiempos siempre se tomará en cuenta la naturaleza y el tiempo de fabricación de los productos, el lugar y modo de entrega, o cualquier otra particularidad propia del pedido.

La Empresa estará facultada para prorrogar la fecha de entrega hasta por 5 (cinco) días hábiles, siempre y cuando le notifique de esto de manera directa a través de un correo electrónico al Cliente con al menos 2 (dos) días de anticipación a que sea la fecha de entrega originalmente acordada. Siempre que la prórroga se realice conforme a lo establecido en este párrafo, el Cliente no podrá hacer responsable a la Empresa por cualquier daño o perjuicio que sufiere a causa de la entrega tardía.

La Empresa en ningún caso se hará responsable de los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar al Cliente o a terceros con motivo de cualquier retraso indefinido o imposibilidad para cumplir con la entrega pactada que haya sido ocasionado por supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, escasez de materia prima a nivel regional o nacional, o cualquier otro evento que la Empresa no hubiese podido prever razonablemente. En caso de que alguno de que surgiese alguno los supuestos mencionados con anterioridad, la Empresa tendrá el deber de informar inmediatamente al Cliente para que esté enterado de dicha situación.

V. Cotizaciones, depósitos y facturación

Las cotizaciones que formule la Empresa en favor del Cliente siempre contendrán las siguientes características:

- Fecha de emisión de la Factura.
- Desglose de los productos que brindará la Empresa.
- Cantidad de productos que brindará la Empresa.
- Forma y tiempos de pago.
- Monto total de pago.
- Tiempos de entrega.
- Aceptación de los presentes términos y condiciones.

Las cotizaciones que la Empresa emita en favor del Cliente contarán con un tiempo de vigencia de 12 (doce) días naturales contados a partir del momento de su emisión, respetándose los precios que hayan sido establecidos en dicha cotización, sin embargo, se ajustarán los tiempos de entrega conforme al día en el que haya sido la aceptación de la propuesta. En caso de no recibir afirmativa del cliente durante ese término, la cotización perderá su valor y validez, siendo este el caso, el Cliente deberá solicitar una nueva para poder adquirir los productos que sean de su interés.

Al momento de realizar cada cotización se especificará si el pago se hará de forma total o parcial, así como el término en el que se debe realizar el pago en caso de que no se haga en una sola exhibición.

Solo se aceptarán depósitos y/o transferencias como máximo los días 25 (veinticinco) días de cada mes, estando el Cliente obligado a enviar el comprobante de pago por vía correo electrónico el día en el que se haya realizado a la persona de ventas que le brindó la atención personalizada, y a su vez al correo electrónico de la Empresa, el cual es **creditoycobranza@resortesreocsa.com**

Términos y Condiciones “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.”

Siempre que se realice un pago vía depósito y/o transferencia se añadirá a la cotización el valor correspondiente por concepto de Impuesto al Valor Agregado.

En caso de requerir factura, el cliente deberá dar aviso previo a la realización del depósito y/o transferencia, y proporcionar los datos fiscales necesarios para la realización de la misma. La fecha límite para solicitar la emisión de dicha factura será a más tardar el día 25 (veinticinco) del mes en el que se realizó la operación, quedando la Empresa obligada a emitir dicha factura a más tardar el 5 (cinco) del mes siguiente.

En el caso de operaciones realizadas con posterioridad al día 25 (veinticinco), quedará a disposición de tiempos de la Empresa y de su equipo contable si alcanzan a emitirse o no, sin que esto cause responsabilidad hacia ellos por los tiempos en los que se solicitaron.

VI. Limitación de responsabilidad

La Empresa asegura en todo momento la calidad y funcionalidad de todos los productos que esta ofrece al cliente, no obstante, esta no se hace responsable de disfuncionalidad en el producto si este muestra señales de maltrato, daños ocasionados por la mala operación, mantenimiento deficiente, falta de mantenimiento o mantenimiento mal ejecutado, golpes o roturas, uso distinto al especificado, modificaciones no autorizadas, alteraciones de cualquier tipo, uso negligente o cualquier otra señal de abuso del producto que no sea considerado por la Empresa como un defecto de fabricación.

En los casos en que el Cliente proporcione un diseño o modelo personalizado o distinto de los ofertados por la Empresa, esta última asegurará la más absoluta calidad en los materiales y la adecuación del producto fabricado con el diseño o modelo presentado. No obstante, la Empresa en ningún caso podrá asegurar que dichos productos sean efectivos o que cumplan con la función para la cual fueron diseñados, liberándose de toda responsabilidad que sea ocasionado por temas de uso y aplicación de los mismos por ser productos que no son de su autoría, sino que son elaborados conforme a los diseños autorizados por el Cliente.

Por lo tanto, en los casos en los que los productos referidos en el párrafo anterior no sean efectivos, no operen correctamente, no logren realizar el fin para el que fueron diseñados o presenten cualquier otro defecto análogo a estos; esa deficiencia será responsabilidad exclusiva del Cliente, por lo que este no podrá hacer efectiva, en base a esos defectos, la garantía prevista en la fracción XIII de los presentes términos y condiciones será inaplicable.

VII. Confidencialidad y Propiedad Intelectual

La Empresa se obliga a mantener la confidencialidad de la Información Confidencial del Cliente, por sí y por sus dependientes, que sea transmitida o generada a través de la relación entre ambas Partes, ya sea de manera directa o a través de sus dependientes, comprometiéndose a respetarla, a no divulgar ni duplicarla de forma alguna.

Términos y Condiciones “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.”

La Empresa se obliga por parte de todos y cada uno de los miembros de su equipo autorizados a no hacer pública más Información Confidencial que le sea proporcionada por el cliente, así como no hacer uso de esta para un fin distinto que el de la fabricación y entrega de los productos solicitados.

Se entenderá por Información Confidencial, toda aquella información de aplicación industrial y/o comercial que guarde el titular de la misma, con carácter confidencial en soportes materiales de su diversa naturaleza, así como toda la información que represente una ventaja competitiva para su titular frente a terceros. Asimismo, dicha información se puede referir, en forma enunciativa más no limitativa, a toda aquella documentación, conceptos, modelos, diseños y/o planes, presupuestos, procesos, condiciones de operación, estructura organizacional, información técnica, administrativa, secretos industriales, documentos de trabajo, y en general toda la información a la que tenga acceso, directo o indirecto, por y durante la relación comercial entre la Empresa y el Cliente, ya sea en forma escrita, verbal o gráfica, así como la contenida en medios electrónicos o electromagnéticos.

En el evento de que cualquiera de el Cliente tenga duda respecto de si una persona física o jurídica, está autorizada para tener acceso a la Información Confidencial, deberá consultar a la Empresa, previo a la revelación de cualquier información que haya recibido con el carácter de confidencial.

Como excepción a lo referido en el párrafo anterior, no se considerará Información Confidencial aquella que encuadre en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación:

- Que sea de conocimiento público.
- Que sea requerida por una autoridad competente.

Tanto el Cliente como la Empresa se obligan a informar a la parte contraria cualquier revelación o divulgación de la Información Confidencial de la que tenga conocimiento y no haya sido autorizada.

Todos los diseños correspondientes a los productos fabricados por la Empresa son Propiedad Industrial de la misma, por lo que queda prohibida en cualquier medida su alteración o reproducción sin consentimiento expreso de la misma a menos que el Cliente solicite que el diseño de los productos que se hayan llevado a cabo por la Empresa sea de su autoría, que se le reconozcan de manera particular los derechos de propiedad intelectual de los mismos..

VIII. De la Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Una vez que se aprueba la cotización sea aprobada por el Cliente, las Partes reconocen que tendrán acceso a datos personales entre particulares en posesión de la parte contraria en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, por lo que consienten recíprocamente que la obtención, uso, divulgación, almacenamiento, manejo y tratamiento en cualquier forma de dichos datos por la parte opuesta.

En razón de lo anterior, ambas Partes se obligan a otorgar un tratamiento confidencial a la totalidad de los datos personales de particulares que obtengan o lleguen a obtener por virtud del servicio contratado,

Términos y Condiciones “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.”

para lo cual deberán tomar las medidas necesarias de seguridad para garantizar el manejo legítimo, controlado e informado de cualquier dato personal por sí o sus empleados, dependientes, asociados, afiliados o cualquier otra persona con la que tengan relación y en virtud de la cual el dato personal pudiera ser obtenido, como si se tratara de información propia.

IX. Almacenaje y demoras en la recolección de los productos adquiridos.

En los casos en los que al momento de realizar la cotización u orden de compra, la Empresa y el Cliente hubieren acordado que este último será quien recogerá los productos de los almacenes de la Empresa, este deberá realizar dicha recolección en el tiempo y forma establecidos en la cotización u orden de compra, la Empresa solo podrá resguardar la mercancía 15 días posteriores a la fecha establecida.

El incumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior tendrá como resultado que la Empresa le cobrará un monto adicional de **1%** del costo total del pedido por cada día que esta permanezca en sus almacenes sin que estos productos sean recolectados. La Empresa estará obligada a notificar el saldo adicional a pagar por el resguardo de los productos al Cliente a través de correo electrónico, para que este último esté enterado del aumento del mismo y pueda tomar las decisiones necesarias para proceder con la recolección del mismo.

En caso de que se de el supuesto de este capítulo, el Cliente deberá liquidar la deuda adicional para que se liberen los productos que fueron adquiridos.

X. Obligaciones de la empresa

Reiterando lo establecido en puntos anteriores, mediante los presentes Términos y Condiciones, la Empresa se obliga a las siguientes prestaciones:

- Entregar los productos cumpliendo cabalmente con los términos establecidos en la cotización de productos.
- Cumplir con los tiempos de entrega representados en la cotización.
- Facilitar en medida de lo posible la comunicación en el Cliente y la Empresa, estableciendo para esto horarios de atención de Lunes a Viernes de **8:00 a 17:30 hrs.**
- Realizar la expedición de facturas en tiempo y forma, siempre que se observe lo previsto dentro de la fracción V de los Términos y Condiciones.
- Observar el cumplimiento de lo establecido en la fracción VII de este documento, en materia de protección de Información Confidencial.
- Cumplir con el proceso de saneamiento establecido en la fracción XII de los presentes Términos y Condiciones, siempre que sea aplicable y así lo solicite el Cliente.

XI. Obligaciones del cliente

- Realizar el pago del producto conforme se describe en la respectiva cotización.

Términos y Condiciones “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.”

- Realizar el pago correspondiente del transporte para la entrega del producto, en caso de que así se haya establecido en la cotización
- Proporcionar a la Empresa toda la información necesaria para la fabricación del producto y la entrega de este.
- Acatar a los plazos e indicaciones establecidos en la fracción IV de estos Términos y Condiciones, en caso de que desee solicitar la emisión de una factura por los productos comprados.
- Permitir el acceso de la Empresa a sus instalaciones para que esta cumpla con sus obligaciones.
- Modificar o reproducir sin autorización de la Empresa los productos entregados por la empresa.
- Cumplir con el procedimiento establecido en la fracción XII en caso de solicitar una devolución por algún defecto de fábrica por omisión de la Empresa.
- Recolectar sus productos en el tiempo y forma acordado durante la cotización, conforme a lo indicado en la fracción IX de los presentes términos y condiciones.

XII. Devoluciones y garantías

Para todos los productos, la Empresa otorgará un período de noventa días naturales de garantía contados a partir de la entrega de los bienes, por lo que agregará dicha garantía en la cotización de productos.

En relación con el párrafo anterior, la firma de entrega de recibido por parte del Cliente marcará el comienzo del cómputo del plazo para reclamar la garantía.

Ninguna devolución se hará monetariamente. En caso de solicitarse alguna devolución o garantía, se tomarán las medidas necesarias para subsanar la posible deficiencia que se hubiese presentado en el producto que sea acreedor de dicha devolución o garantía o en su caso, este será restituido por los productos que cumplan con los debidos estándares de calidad de la Empresa, esto siempre y cuando el producto que se esté solicitando que aplique la garantía no caiga en los supuestos previstos en la fracción VI de los presentes términos y condiciones.

En caso de que el Cliente requiera una devolución ligado con un defecto de fabricación de parte de la Empresa, este deberá generar una solicitud dirigida hacia la Empresa para que esta pueda evaluar si es procedente o no lo es, dicho procedimiento de solicitud de garantía deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Enviar un correo electrónico a calidad@resortesreocsa.com y al de la persona de ventas que le brindó la atención personalizada.
2. Dicho correo deberá contener una descripción detallada de los sucesos, defectos que presenta la mercancía, así como fotografías y videos que lo respalden.
3. La información que haya sido enviada por el cliente será evaluada por el área de Atención al cliente y garantías de la Empresa en los siguientes 15 días hábiles a partir de haber recibido el correo electrónico.
4. Durante este plazo de 15 días hábiles, la empresa podrá solicitar discrecionalmente una inspección en el domicilio del cliente con la finalidad de evaluar el uso que se le está dando a presunta mercancía defectuosa, así como verificar el estado en el que esta se encuentra. El primer intento de contacto que realice la Empresa hacia el Cliente con la finalidad de llevar a cabo la

Términos y Condiciones “RESORTES Y PERNOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V.”

referida inspección domiciliaria suspenderá el plazo de 15 días hábiles para resolver sobre la garantía, y este se reanuda una vez que se haya consumado la inspección.

5. Transcurridos los 15 días hábiles, usted recibirá un correo electrónico con la respuesta del área de evaluación de incidencias y garantías de la Empresa, en donde se determinará si la solicitud de garantía es procedente o si no lo es.
6. En caso de que la garantía sea procedente, se le notificará por correo electrónico y su agente de ventas asignada con la resolución del caso, así mismo, se le informará los costos implícitos durante el proceso de reparación o sustitución de productos.
7. Para que la garantía sea efectiva una vez aprobada, el Cliente deberá encargarse de enviar los productos deficientes de vuelta a la Empresa, para lo cual se le proporcionarán indicaciones detalladas en el mismo correo que le informe de la procedencia de la garantía.

La garantía no será válida en caso de que se verifique alguno de los supuestos establecidos dentro de la fracción VI de los presentes Términos y Condiciones.

XIII. Resolución de conflictos

El cliente acepta que cualquier disputa, controversia o reclamación que que pudiera llegar a ocasionarse en relación con los mismos se resolverá a través de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos regulados por la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco así como lo dispuesto por los artículos 477, 504 y 506 en su fracción I del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco.

XIV. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al contratar los servicios de la Empresa, el Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones en su totalidad.