

## ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Objetivo .....	2
Términos y Condiciones .....	2
Servicios .....	3
Exclusiones y limitaciones de servicios y garantías .....	3
Diagnóstico .....	4
Garantía limitada para equipos nuevos .....	5
Garantía limitada para reparaciones .....	5
Condiciones generales de la garantía limitada .....	5
Presupuesto y facturación .....	6
Custodia y almacenaje de equipos .....	6
Privacidad .....	6
Propiedad intelectual .....	7
Aceptación y entrada en vigor .....	7

## ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Última actualización: **28 de enero de 2026**

EL PRESENTE ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, EN ADELANTE “**EL ACUERDO**”, ESTABLECE UN ACUERDO VINCULANTE ENTRE LAS SIGUIENTES PARTES:

1. “**EL CLIENTE**”, quien podrá ser una persona física o un representante, autorizado o no, de una empresa, identificado mediante los datos proporcionados en la solicitud efectuada por cualquier medio.
2. “**EL PROVEEDOR**”, representado por **JULIO CESAR BARAJAS ROQUE**, es el **único responsable** de la prestación de los servicios y de las garantías derivadas del presente acuerdo, contando con la autoridad necesaria para tomar todas las decisiones requeridas para su cumplimiento frente al **CLIENTE**.
3. El **emisor de la factura** participa **exclusivamente para efectos fiscales y de facturación**, quedando **expresamente excluido** de cualquier responsabilidad, obligación, intervención o relación jurídica relacionada con los servicios, las garantías o el presente acuerdo.

### Objetivo

- a. El presente acuerdo tiene como finalidad establecer los términos y condiciones bajo los cuales el proveedor ofrece servicios de diagnóstico, soporte, mantenimiento, reparación, compra, venta y renta de equipos, así como la comercialización de refacciones, accesorios y software relacionados con equipos de cómputo, impresión e informática.
- b. El presente acuerdo regula las garantías limitadas aplicables a equipos nuevos y a las reparaciones realizadas, definiendo sus condiciones, alcances y exclusiones, con el fin de que ambas partes cuenten con expectativas claras, precisas y transparentes respecto a los servicios y productos contratados.

### Términos y Condiciones

Las partes reconocen que el presente acuerdo, **incluyendo sus garantías limitadas**, constituye el acuerdo **completo, definitivo y vinculante** entre ellas, dejando sin efecto y sustituyendo cualquier otro convenio, entendimiento o garantía previa, ya sea verbal o escrita, expresa o implícita, relacionada con su objeto.

- a. Cada garantía ofrecida, ya sea por equipos nuevos o por reparaciones o refacciones, se encuentra sujeta a las **Condiciones de la garantía limitada** establecidas en este acuerdo y no se interpreta de manera aislada, parcial ni contraria a lo aquí dispuesto.

- b. La garantía **quedará sin efecto de manera inmediata** si el cliente, o cualquier tercero ajeno al proveedor, **interviene el equipo o el servicio**. Lo anterior incluye, de forma enunciativa más no limitativa, reparaciones, ajustes, modificaciones, sustitución de piezas o cualquier otra manipulación.
- c. **No se otorga garantía por daños preexistentes ni por vicios ocultos**, incluyendo cualquier falla que se manifieste durante o después del servicio y que no haya sido detectada ni considerada en el diagnóstico y presupuesto.
- d. No se aceptan devoluciones, cancelaciones ni cambios en virtud del presente acuerdo. Una vez efectuado y confirmado el servicio o la venta del equipo, **la transacción es definitiva e irrevocable**.
- e. Los tiempos de entrega y lead time son aproximados y pueden sufrir retrasos debido a factores del fabricante o del servicio de mensajería.
- f. El cliente debe proporcionar al proveedor el equipo de seguridad industrial necesario (lentes, casco, tapones auditivos, calzado, entre otros) según los requerimientos establecidos por el cliente.

### **Servicios**

- a. El cliente debe garantizar que el espacio de trabajo sea adecuado y cumpla con las necesidades del proveedor, incluyendo iluminación suficiente, mesa, ventilación, energía eléctrica y lavabo con agua.  
**El área deberá ser segura, estable y libre de tránsito de personas.**
- b. El servicio no se realizará ni se reembolsará si el cliente solicita su ejecución en condiciones inseguras o inadecuadas, incluyendo, pero no limitándose a: vías públicas, banquetas, zonas insalubres, espacios con riesgos evidentes o lugares con niveles extremos de ruido o música.
- c. Toda recolección o entrega de equipo se realizará en el área de recepción o en la puerta de almacén del cliente.
- d. Al recibir el equipo o servicio, ya sea de manera verbal, escrita o al autorizar su entrega a un tercero, se entiende que el cliente confirma que el servicio se realiza de acuerdo con lo acordado.

### **Exclusiones y limitaciones de servicios y garantías**

El presente acuerdo no incluye ni cubre, y el proveedor no asume responsabilidad alguna, por los siguientes supuestos, los cuales aplican de manera obligatoria y sin excepción tanto a los servicios prestados como a las garantías otorgadas.

- a. Este acuerdo es **intransferible** y no constituye una póliza de seguro. No cubre préstamos, devoluciones, cancelaciones, sustituciones de equipo, ni servicios o actividades relacionadas.
- b. Daños indirectos, incidentales o consecuenciales, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, pérdida de ingresos, lucro cesante, pérdida de productividad, pérdida de información o interrupción de operaciones.

- c. El cliente reconoce que el proveedor no asume responsabilidad por pérdidas de información, daños indirectos, interrupciones en sus actividades o cualquier perjuicio derivado del uso, falla o revisión del equipo. En cualquier caso, la responsabilidad del proveedor se limita exclusivamente al monto efectivamente pagado por el servicio acordado.
- d. La garantía no cubre daños causados por **mal uso, accidentes** o factores externos que no sean defectos de fábrica. Esto incluye golpes, caídas, humedad o contacto con agua, polvo o grapas, problemas eléctricos o mecánicos, jalones o fuerza excesiva, desgaste por el uso normal, el **uso de tintas o consumibles no originales**, así como cualquier modificación, apertura o reparación del equipo realizada por el cliente o por personas no autorizadas.
- e. El cliente reconoce que, durante la prestación del servicio, se utilizan agua, jabón, tintas, solventes y herramientas, por lo que **pueden ocurrir derrames o accidentes que ocasionen manchas** o daños, sin que ello genere obligación de reembolso, compensación o responsabilidad alguna para el proveedor.
- f. Los **cabezales de impresión y cartuchos** cuentan con garantía **únicamente por defectos de fabricación**. La garantía aplica exclusivamente a fallas detectadas al momento de la instalación y no cubre problemas, daños o fallas que surjan durante el uso normal del equipo.

#### **Diagnóstico**

- a. El servicio se programará únicamente **una vez confirmado el pago por anticipado**. El cliente deberá entregar el equipo en un lugar accesible y con todos los accesorios necesarios para su correcto funcionamiento, tales como cables, cartuchos, ribbon, papel u otros que resulten aplicables.
- b. La tarifa de diagnóstico incluye **una (1) visita técnica**, la revisión del equipo y la entrega de un presupuesto por escrito. Dicho monto corresponde **exclusivamente al servicio de diagnóstico**, es **no reembolsable, no aplicable como crédito**, válido únicamente para el equipo revisado y **no transferible**.
- c. Si el equipo presenta desgaste, daños físicos, mal estado funcional o cualquier condición que afecte su integridad, el cliente acepta que **pueden presentarse daños adicionales durante el proceso de diagnóstico**, sin que ello genere responsabilidad alguna para el proveedor.
- d. El diagnóstico se realiza con base en la revisión técnica y el criterio profesional del proveedor. El cliente reconoce que **pueden existir fallas no detectables** durante la evaluación inicial, especialmente en componentes que no se encuentren activos al momento de la revisión.
- e. En caso de que el equipo **no sea reparable** por obsolescencia, daño severo, o porque el costo de la reparación resulte excesivo o no recomendable, el diagnóstico se considerará como **servicio**

**concluido.** En tal supuesto, el proveedor no estará obligado a realizar reparaciones, ajustes adicionales ni a asumir costos relacionados.

#### **Garantía limitada para equipos nuevos**

La presente garantía se rige además por lo establecido en la sección **Exclusiones y limitaciones de servicios y garantías** del presente acuerdo.

- a. La garantía para equipos nuevos cubre **un (1) año** del hardware del equipo, a partir de la fecha de compra.
- b. La instalación del equipo y las instrucciones de uso **no están incluidas** dentro de la garantía limitada.

#### **Garantía limitada para reparaciones**

La presente garantía se rige además por lo establecido en la sección **Exclusiones y limitaciones de servicios y garantías** del presente acuerdo.

- a. La garantía de reparaciones y refacciones tiene validez de **90 días** contados a partir de la fecha de conclusión del servicio.
- b. **La garantía aplica únicamente sobre la falla o componente reparado**, conforme a lo presupuestado y acordado en el servicio, y no se extiende a otros elementos o partes del equipo. Cualquier otro daño, desperfecto o problema que aparezca durante o después del servicio, incluidos aquellos no detectados en el diagnóstico inicial, queda totalmente excluido de cobertura.

#### **Condiciones generales de la garantía limitada**

- a. Para solicitar la garantía, el cliente deberá enviar un correo electrónico a soporte@semico.com.mx, describiendo de manera clara la falla presentada por el equipo. La atención del servicio se realizará únicamente previa cita.
- b. La garantía es válida únicamente en el lugar donde se realizó el servicio, ya sea en el domicilio original del cliente o en el taller del proveedor. Si el cliente traslada el equipo fuera de este lugar, será responsable de cubrir los costos adicionales de transporte y cualquier otro gasto relacionado.
- c. El proveedor, a su discreción, reparará o reemplazará cualquier pieza con defectos de fabricación utilizando piezas nuevas o equivalentes en funcionalidad.
- d. Las piezas que se reemplacen quedarán en propiedad del proveedor. La garantía de las piezas nuevas solo será válida por el mismo plazo de la garantía original del servicio y **no se extiende ni se reinicia** por el cambio de piezas.
- e. Las garantías se resolverán en un plazo de **15 a 90 días hábiles**, dependiendo de la disponibilidad de refacciones. En caso de que alguna refacción esté discontinuada, se ofrecerá una solución alternativa o crédito, quedando el proveedor exento de cualquier responsabilidad adicional.

- f. No se otorgan garantías sobre piezas proporcionadas por el cliente, ya sea durante o después del servicio.

#### **Presupuesto y facturación**

- a. La facturación de los servicios se realizará **únicamente una vez confirmado el pago correspondiente**, conforme a lo presupuestado y acordado entre las partes.
- b. La factura se emitirá **en una sola partida**, bajo el concepto general de **servicio o reparación**, sin desglose de conceptos, mano de obra, refacciones, tiempos, diagnósticos u otros elementos relacionados.
- c. El proveedor se reserva el derecho de **modificar o revocar cualquier oferta o presupuesto** en caso de errores tipográficos, inexactitudes u omisiones en la información proporcionada, sin que ello genere obligación o responsabilidad adicional alguna.

#### **Custodia y almacenaje de equipos**

- a. El cliente deberá **retirar el equipo o servicio** dentro de un plazo máximo de **ocho (8) días naturales** contados a partir de la **emisión del presupuesto**. Transcurrido dicho plazo sin que el equipo sea retirado, éste quedará **bajo custodia del proveedor**.
- b. A partir del **día nueve (9)**, se generará un **cargo diario por almacenaje de \$100.00 mxn (cien pesos 00/100 m.n.), iva incluido**, el cual deberá ser **cubierto en su totalidad mediante transferencia electrónica**, de manera previa al retiro del equipo, junto con la entrega del reporte de servicio correspondiente.
- c. Si el equipo o servicio **no es retirado dentro de los noventa (90) días naturales** posteriores a la emisión del presupuesto, se considerará **abandonado**, y el cliente **renuncia expresamente** a cualquier derecho sobre el mismo, pasando el equipo a ser **propiedad del proveedor**, sin obligación de notificación adicional, compensación o responsabilidad alguna.

#### **Privacidad**

- a. El proveedor se compromete a **proteger la privacidad del cliente**. La información personal proporcionada será utilizada **exclusivamente** para brindar asesoría, generar presupuestos, ofrecer soporte técnico, emitir facturación y **documentar los servicios mediante fotografías o videos del equipo y de la falla, como evidencia técnica y respaldo del servicio**.
- b. El cliente **autoriza expresamente** la toma y uso de dichas fotografías o videos **únicamente para fines internos, técnicos, administrativos y de respaldo**, sin que se utilicen con fines publicitarios. Todos los datos serán tratados de forma **confidencial**, salvo cuando sea necesario revelarlos para cumplir con **obligaciones legales**.

**Propiedad intelectual**

- a. **Derechos reservados © 2026.** Todas las imágenes, marcas y logotipos utilizados pertenecen a **Zebra y HP**, y se emplean exclusivamente con fines informativos. El proveedor **no es ni actúa como representante, distribuidor, socio ni agente** de Zebra ni de HP.
- b. Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución, modificación o copia, total o parcial, del contenido de los sitios **semico.com.mx**, **soportezebra.com.mx**, así como del presente acuerdo, por cualquier medio o formato.
- c. El proveedor no garantiza la disponibilidad continua de sus sitios web y no asume responsabilidad alguna por el contenido, funcionamiento, disponibilidad o seguridad de sitios de terceros a los que se acceda mediante enlaces publicados en sus plataformas.

**Aceptación y entrada en vigor**

- a. Ambas partes acuerdan los términos y condiciones establecidos en el presente acuerdo, cuyo objeto es **regular de manera clara y transparente la relación entre ellas**. El **cliente** reconoce haber **leído, comprendido y aceptado en su totalidad** las condiciones del servicio ofrecido por el **proveedor**, obligándose a cumplirlas **íntegra y estrictamente**.
- b. El presente acuerdo **entrará en vigor de manera inmediata** a partir de la firma del **cliente** o, en su defecto, **desde el momento en que se realice el pago** de lo presupuestado, lo cual constituirá la **aceptación expresa, plena e irrevocable** de todos sus términos y condiciones, siendo **válido y vinculante** sin requerir firma adicional por parte del **proveedor**.

<b>Cliente</b>	<b>Presup.</b>	<b>o. c.</b>
<b>Solicito</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Reviso</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Autorizo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Fecha</b>		