

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO, GARANTÍA Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

## 1. OBJETO

El presente documento establece los términos, condiciones, alcances, limitaciones, exclusiones de garantía y responsabilidad aplicables a todos los servicios, suministros, reparaciones, mantenimientos, diagnósticos, instalaciones, puesta en marcha, asistencia técnica, venta de repuestos, fabricación de equipos, modificaciones y cualquier otra actividad realizada por M CONTROL GROUP S.A.C. (en adelante "LA EMPRESA") para sus clientes (en adelante "EL CLIENTE").

Las presentes condiciones forman parte integrante de todas las cotizaciones, órdenes de compra, órdenes de servicio, contratos, informes técnicos, actas de conformidad, facturas, boletas, correos electrónicos, propuestas comerciales y cualquier otro documento emitido por LA EMPRESA.

La aceptación de una cotización, orden de compra, servicio ejecutado, informe técnico, factura, boleta, contrato o cualquier documento emitido por LA EMPRESA implica la aceptación expresa, total e irrevocable de todas las condiciones aquí descritas.

---

## 2. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento se entenderá por:

**Servicio:** Toda actividad de diagnóstico, inspección, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, reparación, instalación, desmontaje, montaje, puesta en marcha, fabricación, modificación, programación, configuración, supervisión o asistencia técnica realizada por LA EMPRESA.

**Repuesto:** Todo componente, accesorio, pieza, material o equipo suministrado por LA EMPRESA.

**Equipo:** Cualquier máquina, chiller, sistema de refrigeración, aire acondicionado, unidad condensadora, unidad enfriadora, intercambiador de calor, compresor, bomba, tablero eléctrico, sistema de control o cualquier otro activo propiedad del CLIENTE.

**Garantía de repuesto:** Garantía limitada exclusivamente al componente suministrado por LA EMPRESA bajo las condiciones establecidas en este documento.

---

## 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los servicios brindados por LA EMPRESA tienen como finalidad realizar labores técnicas específicas sobre equipos existentes propiedad del CLIENTE.

LA EMPRESA no garantiza que los equipos intervenidos se encuentren en estado nuevo, óptimo o libre de fallas futuras, debido a que dichos equipos:

- No han sido fabricados necesariamente por LA EMPRESA.
- No han sido vendidos necesariamente por LA EMPRESA.
- Pueden contar con años de operación, desgaste natural o daños acumulados.
- Pueden haber sido intervenidos anteriormente por terceros.
- Pueden presentar defectos ocultos imposibles de detectar durante una inspección normal.

- Pueden haber operado fuera de sus parámetros de diseño.
- Pueden contener componentes deteriorados que no forman parte del alcance contratado.

Por lo tanto, toda intervención realizada por LA EMPRESA debe entenderse como una actividad técnica sobre equipos usados y existentes, sin que ello constituya una certificación integral del estado general del equipo.

---

#### **4. GARANTÍA DE REPUESTOS**

LA EMPRESA otorga una garantía limitada de doce (12) meses únicamente sobre los repuestos suministrados e instalados por LA EMPRESA.

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación atribuibles al repuesto suministrado.

La garantía no cubre:

- Desgaste normal.
- Uso indebido.
- Manipulación por terceros.
- Modificaciones posteriores.
- Sobretensiones eléctricas.
- Variaciones de voltaje.
- Falta de mantenimiento.
- Operación fuera de especificaciones.
- Daños ocasionados por otros componentes del sistema.
- Contaminación del circuito frigorífico.
- Problemas hidráulicos.
- Problemas eléctricos externos.
- Casos fortuitos o fuerza mayor.

La determinación de si un repuesto presenta un defecto cubierto por garantía será realizada exclusivamente por LA EMPRESA y/o por el fabricante correspondiente.

En caso de proceder la garantía, la obligación máxima de LA EMPRESA consistirá únicamente en reparar o reemplazar el repuesto defectuoso.

En ningún caso la garantía implicará devolución de dinero, compensaciones económicas, indemnizaciones o reconocimiento de pérdidas indirectas.

---

#### **5. CONDICIÓN ESENCIAL PARA LA VIGENCIA DE LA GARANTÍA**

La garantía de los repuestos suministrados por LA EMPRESA permanecerá vigente únicamente mientras LA EMPRESA continúe realizando de manera activa los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo del equipo correspondiente.

Si el CLIENTE:

- Suspende los servicios de mantenimiento.

- Contrata a terceros para intervenir el equipo.
- Realiza modificaciones por cuenta propia.
- Permite intervenciones de personal ajeno a LA EMPRESA.
- No ejecuta las recomendaciones técnicas emitidas.
- Incumple los programas de mantenimiento establecidos.

La garantía quedará automáticamente anulada y sin efecto desde la fecha en que ocurra cualquiera de las situaciones antes descritas.

LA EMPRESA no podrá ser considerada responsable por el estado del equipo una vez que haya perdido el control técnico sobre el mantenimiento y seguimiento de dicho sistema.

---

## **6. EXCLUSIÓN DE GARANTÍA DE SERVICIO**

EL CLIENTE reconoce y acepta expresamente que LA EMPRESA NO OTORGA GARANTÍA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL EQUIPO.

Los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, reparación, diagnóstico o asistencia técnica constituyen una obligación de medios y no una obligación de resultado.

En consecuencia:

LA EMPRESA no garantiza que un equipo intervenido:

- Quede libre de futuras fallas.
- Alcance una vida útil determinada.
- Mantenga un rendimiento específico por tiempo indefinido.
- No presente averías posteriores.
- Cumpla niveles de producción determinados.
- Mantenga condiciones de operación permanentes.

La intervención técnica realizada por LA EMPRESA no constituye una certificación de funcionamiento futuro ni una garantía integral del equipo.

---

## **7. EQUIPOS DE ANTIGÜEDAD AVANZADA**

Cuando los equipos presenten años de operación, obsolescencia tecnológica, desgaste acumulado, historial de fallas o ausencia de información técnica completa, EL CLIENTE acepta que los riesgos de fallas futuras aumentan significativamente.

LA EMPRESA no asumirá responsabilidad por averías posteriores derivadas de:

- Fatiga de materiales.
- Corrosión.
- Obsolescencia.
- Desgaste acumulado.
- Defectos ocultos.

- Condiciones preexistentes no detectadas.

---

## **8. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad total acumulada de LA EMPRESA frente a cualquier reclamo, controversia o disputa derivada directa o indirectamente de los servicios prestados no podrá exceder en ningún caso el monto efectivamente pagado por EL CLIENTE por el servicio específico objeto del reclamo.

Bajo ninguna circunstancia LA EMPRESA será responsable por:

- Pérdidas de producción.
- Lucro cesante.
- Daños indirectos.
- Daños consecuenciales.
- Daños incidentales.
- Pérdida de contratos.
- Pérdida de clientes.
- Pérdida de datos.
- Costos operativos.
- Penalidades contractuales del CLIENTE frente a terceros.
- Costos de paralización de planta.
- Costos de producción detenida.
- Daños comerciales.
- Daños reputacionales.
- Pérdidas financieras.
- Daños a productos almacenados.
- Daños a materias primas.
- Daños derivados de interrupciones de procesos industriales.

EL CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier concepto distinto al valor efectivamente pagado por el servicio correspondiente.

---

## **9. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PRODUCCIÓN Y PROCESOS**

LA EMPRESA no controla ni administra los procesos productivos del CLIENTE.

Por lo tanto, no será responsable por:

- Paradas de producción.
- Disminución de productividad.
- Pérdida de lotes de fabricación.

- Daños a mercancías.
- Daños a productos terminados.
- Pérdidas de materias primas.
- Incumplimientos contractuales del CLIENTE frente a terceros.

Toda decisión operativa tomada por EL CLIENTE respecto al uso o continuidad de operación de sus equipos será de su exclusiva responsabilidad.

---

## **10. RECOMENDACIONES TÉCNICAS**

Las recomendaciones emitidas por LA EMPRESA forman parte integral del servicio.

La negativa del CLIENTE a ejecutar reparaciones, cambios de componentes, mantenimientos adicionales o recomendaciones técnicas libera automáticamente a LA EMPRESA de cualquier responsabilidad asociada a fallas posteriores relacionadas directa o indirectamente con dichas observaciones.

---

## **11. INTERVENCIONES DE TERCEROS**

Toda intervención realizada por terceros sobre equipos atendidos por LA EMPRESA anulará cualquier garantía vigente relacionada con dichos equipos o repuestos.

LA EMPRESA no será responsable por consecuencias derivadas de trabajos ejecutados por terceros.

---

## **12. FUERZA MAYOR**

LA EMPRESA no será responsable por incumplimientos o daños derivados de eventos fuera de su control razonable, incluyendo pero no limitándose a:

- Desastres naturales.
  - Inundaciones.
  - Sismos.
  - Incendios.
  - Actos gubernamentales.
  - Disturbios civiles.
  - Pandemias.
  - Cortes de energía.
  - Variaciones de suministro eléctrico.
  - Fenómenos climáticos.
  - Problemas de transporte.
  - Escasez de materiales.
-

### 13. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

La aceptación de cualquiera de los siguientes documentos:

- Cotización.
- Orden de compra.
- Orden de servicio.
- Contrato.
- Acta de conformidad.
- Informe técnico.
- Factura.
- Boleta.
- Guía de remisión.
- Correo electrónico de aceptación.
- Pago parcial o total.

Constituye aceptación expresa, irrevocable y vinculante de todas las condiciones contenidas en el presente documento.

---

### 14. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Las presentes condiciones se regirán por las leyes vigentes de la República del Perú.

Cualquier controversia derivada de la interpretación o ejecución de estas condiciones será sometida a la jurisdicción de los jueces y tribunales competentes de la ciudad donde LA EMPRESA tenga su domicilio fiscal, salvo pacto escrito en contrario.

---

### 15. CLÁUSULA DE INDEMNIDAD Y EXONERACIÓN DE RECLAMOS DE TERCEROS

EL CLIENTE acepta expresamente que LA EMPRESA actúa únicamente como proveedor de servicios técnicos especializados y/o suministrador de repuestos, no siendo propietario, operador, administrador ni responsable de los procesos productivos, industriales, comerciales o logísticos desarrollados por EL CLIENTE.

En consecuencia, EL CLIENTE se obliga a mantener indemne, defender y exonerar de toda responsabilidad a LA EMPRESA, sus socios, accionistas, representantes legales, gerentes, trabajadores, técnicos, contratistas y subcontratistas frente a cualquier reclamación, demanda, acción judicial, arbitraje, procedimiento administrativo, sanción, multa, pérdida, daño, perjuicio, costo o gasto que pudiera ser iniciado por terceros y que se relacione directa o indirectamente con:

- a) Fallas de equipos propiedad del CLIENTE.
- b) Interrupciones parciales o totales de producción.
- c) Pérdida de materias primas.
- d) Pérdida de productos terminados o productos en proceso.
- e) Deterioro de mercancías, alimentos, bebidas, productos farmacéuticos, químicos o cualquier otro producto almacenado o procesado por EL CLIENTE.

- f) Incumplimientos contractuales del CLIENTE frente a sus clientes, proveedores o terceros.
- g) Pérdidas económicas derivadas de paralizaciones operativas.
- h) Daños ocasionados por decisiones operativas tomadas por EL CLIENTE.
- i) Daños ocasionados por la antigüedad, desgaste, obsolescencia o condiciones preexistentes de los equipos intervenidos.
- j) Daños ocasionados por la falta de mantenimiento posterior a la intervención realizada por LA EMPRESA.
- k) Daños ocasionados por intervenciones de terceros.
- l) Daños ocasionados por cortes de energía, fluctuaciones eléctricas, fallas hidráulicas, fallas de suministro de agua, fallas de suministro eléctrico, eventos climáticos o cualquier circunstancia ajena al control de LA EMPRESA.

EL CLIENTE reconoce que la continuidad operativa de sus instalaciones, procesos productivos, cámaras frigoríficas, sistemas de refrigeración, chillers, equipos de aire acondicionado y demás activos industriales es de su exclusiva responsabilidad, por lo que deberá implementar las medidas de respaldo, redundancia, monitoreo, mantenimiento y contingencia que considere necesarias para evitar pérdidas económicas o daños a sus operaciones.

En ningún caso LA EMPRESA asumirá responsabilidad por daños directos, indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales o lucro cesante reclamados por EL CLIENTE o por terceros vinculados a éste.

Si cualquier tercero iniciara una reclamación, demanda o procedimiento relacionado con los servicios prestados por LA EMPRESA, EL CLIENTE asumirá a su exclusivo costo la defensa correspondiente y reembolsará a LA EMPRESA cualquier gasto legal, honorario profesional, costo judicial, arbitral o administrativo que resulte necesario para su defensa.

La presente obligación de indemnidad permanecerá vigente incluso después de concluida la relación comercial entre las partes, independientemente del tiempo transcurrido desde la ejecución del servicio o suministro de repuestos.

#### **16. CLÁUSULA DE OBLIGACIÓN DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO**

EL CLIENTE reconoce y acepta expresamente que todos los servicios prestados por LA EMPRESA constituyen una obligación de medios y no una obligación de resultado.

En consecuencia, LA EMPRESA se compromete únicamente a ejecutar los servicios contratados utilizando personal técnico calificado, procedimientos técnicos razonables, herramientas adecuadas y criterios profesionales propios de la industria de refrigeración, aire acondicionado, automatización, control industrial y mantenimiento electromecánico.

Sin embargo, debido a la naturaleza de los equipos intervenidos, a su estado de conservación, antigüedad, historial de operación, condiciones de instalación, calidad del suministro eléctrico, calidad del agua de proceso, condiciones ambientales y demás factores ajenos al control de LA EMPRESA, ésta no garantiza ni promete resultados específicos futuros respecto al desempeño, confiabilidad, continuidad operativa o vida útil de los equipos intervenidos.

EL CLIENTE reconoce que los servicios de diagnóstico, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, reparación, instalación, puesta en marcha, asistencia técnica o suministro de repuestos no constituyen una garantía de funcionamiento permanente del equipo ni una certificación integral de su estado general.

Por lo tanto, LA EMPRESA no garantiza:

- a) Que los equipos intervenidos permanezcan libres de fallas durante un período determinado.
- b) Que los equipos no requieran futuras reparaciones.
- c) Que los equipos alcancen una vida útil específica.
- d) Que los equipos operen sin interrupciones.
- e) Que los equipos mantengan permanentemente los parámetros de operación observados al momento de la intervención.

- f) Que no existan defectos ocultos no detectables durante la inspección realizada.
- g) Que otros componentes no intervenidos presenten fallas posteriormente.
- h) Que los equipos cumplan niveles específicos de producción, rendimiento, eficiencia energética o capacidad de enfriamiento más allá de las condiciones observadas durante la intervención.
- i) Que los equipos continúen operando adecuadamente cuando no se ejecuten los mantenimientos periódicos recomendados por LA EMPRESA.

EL CLIENTE acepta que cualquier equipo industrial o sistema de refrigeración está sujeto a desgaste natural, envejecimiento de componentes, fatiga mecánica, corrosión, contaminación interna, variaciones de operación y otros factores que pueden generar nuevas fallas independientes de los servicios prestados por LA EMPRESA.

Asimismo, EL CLIENTE reconoce que una reparación efectuada sobre un componente específico no implica la reparación, certificación o garantía de los demás componentes del equipo, salvo que ello se indique expresamente por escrito en la propuesta comercial correspondiente.

En consecuencia, ninguna falla posterior, avería futura, disminución de rendimiento, parada de producción o daño económico podrá interpretarse por sí sola como evidencia de negligencia, incumplimiento contractual o responsabilidad de LA EMPRESA.

La responsabilidad de LA EMPRESA únicamente podrá derivarse de una actuación dolosa o de negligencia grave debidamente acreditada mediante resolución firme emitida por autoridad competente, quedando excluida cualquier presunción automática de responsabilidad derivada de la ocurrencia de una falla posterior al servicio realizado.

#### **17. CLÁUSULA DE LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD ECONÓMICA**

Sin perjuicio de cualquier disposición contenida en el presente documento, las partes acuerdan expresamente que la responsabilidad total, acumulada y máxima de LA EMPRESA frente a EL CLIENTE, derivada de cualquier contrato, cotización, orden de servicio, informe técnico, factura, suministro de repuestos, servicio de mantenimiento, reparación, instalación, diagnóstico, puesta en marcha o cualquier otra prestación realizada, quedará estrictamente limitada al monto efectivamente pagado por EL CLIENTE a LA EMPRESA por el servicio o suministro específico que origine el reclamo.

En ningún caso la responsabilidad económica de LA EMPRESA podrá exceder dicho monto, independientemente de la naturaleza del reclamo, la cantidad de reclamaciones presentadas, la teoría jurídica invocada, la existencia de daños directos o indirectos, o la magnitud de las pérdidas alegadas por EL CLIENTE o por terceros.

EL CLIENTE acepta expresamente que los precios cotizados y facturados por LA EMPRESA han sido calculados considerando esta limitación de responsabilidad y que, de no existir dicha limitación, las condiciones económicas de los servicios serían sustancialmente diferentes.

En consecuencia, EL CLIENTE renuncia expresamente a reclamar, exigir o solicitar a LA EMPRESA cualquier suma relacionada con:

- a) Lucro cesante.
- b) Pérdida de ingresos.
- c) Pérdida de producción.
- d) Pérdida de oportunidades comerciales.
- e) Pérdida de contratos.
- f) Pérdida de clientes.
- g) Pérdida de materias primas.
- h) Pérdida de productos terminados.

- i) Pérdida de inventario.
- j) Costos de paralización de planta.
- k) Costos de producción detenida.
- l) Costos de alquiler de equipos de reemplazo.
- m) Penalidades contractuales asumidas por EL CLIENTE frente a terceros.
- n) Daños reputacionales.
- o) Daños morales.
- p) Daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales.
- q) Gastos financieros.
- r) Costos administrativos internos.
- s) Pérdidas derivadas de interrupciones operativas.
- t) Cualquier otro daño distinto al valor efectivamente pagado a LA EMPRESA por el servicio o suministro específico materia del reclamo.

Las partes acuerdan que esta limitación de responsabilidad constituye una condición esencial de la relación comercial y permanecerá vigente incluso después de concluido el servicio, finalizado el contrato o terminada la relación comercial entre las partes.

Asimismo, EL CLIENTE reconoce que la contratación de seguros para proteger sus equipos, instalaciones, procesos productivos, inventarios, mercancías, productos almacenados, continuidad operativa y riesgos empresariales es de su exclusiva responsabilidad, por lo que LA EMPRESA no sustituye ni asume las coberturas propias de una póliza de seguros industrial, patrimonial o de responsabilidad civil.

En caso de que cualquier autoridad administrativa, arbitral o judicial determine la existencia de responsabilidad atribuible a LA EMPRESA, las partes acuerdan que el monto máximo recuperable por EL CLIENTE no podrá exceder el importe efectivamente cancelado por el servicio o suministro específico relacionado con el reclamo, independientemente del número de equipos involucrados, del tiempo transcurrido o de la cuantía de los daños alegados.

#### **18. CLÁUSULA DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO, ACEPTACIÓN TÁCITA Y SILENCIO POSITIVO**

Una vez concluido cualquier servicio prestado por LA EMPRESA, incluyendo pero no limitándose a diagnósticos, inspecciones, mantenimientos preventivos, mantenimientos correctivos, reparaciones, instalaciones, puestas en marcha, asistencias técnicas, fabricación de equipos, suministro de repuestos o cualquier otra actividad técnica, EL CLIENTE tendrá un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados desde la entrega del informe técnico, acta de servicio, orden de trabajo, correo electrónico de cierre, factura o cualquier otro documento que evidencie la culminación de los trabajos, para formular observaciones por escrito respecto al servicio ejecutado.

Toda observación deberá ser presentada por escrito mediante correo electrónico, carta o cualquier medio fehaciente que permita acreditar su recepción por parte de LA EMPRESA.

Si transcurrido dicho plazo EL CLIENTE no presenta observaciones formales por escrito, se entenderá de manera automática, definitiva e irrevocable que:

- a) El servicio fue ejecutado de conformidad con el alcance contratado.
- b) EL CLIENTE recibió y aceptó los trabajos realizados.
- c) EL CLIENTE verificó el estado operativo del equipo al momento de la entrega.
- d) EL CLIENTE manifiesta su conformidad técnica y comercial respecto a los trabajos ejecutados.

e) No existen observaciones pendientes relacionadas con la calidad, alcance o ejecución del servicio.

f) El servicio se considera aceptado en forma definitiva para todos los efectos legales y contractuales.

La emisión de una factura, boleta, informe técnico, orden de servicio, acta de conformidad, orden de compra, pago parcial o pago total por parte de EL CLIENTE constituirá evidencia adicional de aceptación de los trabajos realizados.

Asimismo, la puesta en operación, utilización continua, explotación comercial, conexión a procesos productivos o mantenimiento en servicio de los equipos intervenidos constituirá prueba suficiente de conformidad por parte de EL CLIENTE.

Una vez producida la aceptación expresa o tácita del servicio, LA EMPRESA quedará liberada de cualquier obligación relacionada con observaciones que pudieron haber sido detectadas razonablemente durante el período de revisión otorgado al CLIENTE.

Ninguna reclamación posterior podrá fundamentarse en aspectos visibles, verificables o detectables al momento de la entrega del servicio y que no hayan sido comunicados dentro del plazo establecido en la presente cláusula.

Las fallas, averías o eventos que se produzcan con posterioridad a la aceptación del servicio serán evaluados como situaciones independientes y no constituirán evidencia automática de defectos, incumplimientos o responsabilidad atribuible a LA EMPRESA.

EL CLIENTE reconoce que la naturaleza de los equipos industriales, sistemas de refrigeración, chillers, equipos HVAC, sistemas eléctricos, sistemas hidráulicos y demás activos intervenidos implica la posibilidad de que ocurran nuevas fallas por desgaste, envejecimiento, obsolescencia, operación continua, variaciones de carga, condiciones ambientales o cualquier otra circunstancia ajena al control de LA EMPRESA.

Por tanto, la aceptación expresa o tácita del servicio genera presunción de conformidad respecto a todos los trabajos ejecutados y limita cualquier reclamación futura a los casos de dolo o negligencia grave debidamente acreditados mediante resolución firme emitida por autoridad competente.

La presente cláusula mantendrá plena vigencia aun después de concluida la relación comercial entre las partes y será aplicable a todos los servicios realizados por LA EMPRESA.

## **19. DISPOSICIÓN FINAL**

EL CLIENTE reconoce haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las presentes condiciones antes de contratar cualquier servicio o adquirir cualquier repuesto suministrado por LA EMPRESA.

La continuidad de la relación comercial, la aceptación de documentos comerciales o el pago de cualquier factura emitida por LA EMPRESA constituirá prueba suficiente de aceptación de las presentes condiciones.