

# POLÍTICAS GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASTECH COMPUTER



**Contacto:**

(322) 236 2505

[astechcomputerpv@gmail.com](mailto:astechcomputerpv@gmail.com)

Carlos Marx #362, Paseos Universidad 1

<b>1. Objeto y Alcance</b>	<b>3</b>
<b>2. Fundamento Legal</b>	<b>4</b>
<b>3. Definiciones</b>	<b>5</b>
<b>4. Condiciones Generales del Servicio</b>	<b>6</b>
4.1. Solicitud y recepción	6
4.2. Diagnóstico y cotización	6
4.3. Autorización del servicio	6
4.4. Ejecución del servicio	7
4.5. Entrega y prueba del equipo	7
4.6. Pagos y facturación	7
4.7. Cancelaciones	8
<b>5. Garantías, Responsabilidad y Facturación</b>	<b>9</b>
5.1. Garantía del Servicio	9
5.2. Garantía de Refacciones	9
5.3. Exclusiones de Garantía	9
5.4. Pérdida o Daño del Equipo	10
5.5. Facturación y comprobantes	11
5.6. Límites de Responsabilidad	11
5.7. Procedimiento para hacer válida la garantía	11
5.8. Determinación de responsabilidad por daño	12
<b>6. Servicios Remotos, en domicilio y recolección de equipo a domicilio</b>	<b>13</b>
6.1. Prestación de servicios a domicilio	14
<b>7. Responsabilidades del Cliente</b>	<b>15</b>
<b>8. Protección de Datos Personales</b>	<b>16</b>
<b>9. Propiedad y Custodia del Equipo</b>	<b>17</b>
9.1. Tarifa diaria de almacenamiento	17
9.2. Cláusula de dación en pago por abandono de equipos	18
<b>10. Quejas y Aclaraciones</b>	<b>18</b>
<b>11. Vigencia y Actualización</b>	<b>19</b>

## **1. Objeto y Alcance**

Las presentes Políticas Generales de Prestación de Servicios tienen por objeto establecer las condiciones bajo las cuales AsTech Computer, en adelante "Prestador", ofrece y desarrolla sus servicios de diagnóstico, mantenimiento, reparación, reemplazo de componentes, recuperación de datos, asesoría técnica, asistencia remota y transporte de equipos de cómputo y periféricos.

Estas políticas son de observancia obligatoria para el Prestador, y los clientes, y aplican a todos los servicios realizados en el domicilio del Prestador, en las instalaciones del cliente o mediante medios digitales remotos. Conforme a lo dispuesto en el Artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cual establece la protección de los derechos del consumidor.

## **2. Fundamento Legal**

Este documento se emite con fundamento en los artículos 7, 7 BIS, 10, 12, 15, 32, 56, 61, 62, 85, 86, 87, 88, 91 y 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), el Código de Comercio, y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

El Prestador se compromete a respetar los derechos del consumidor previstos en el Título Segundo de la LFPC, garantizando información veraz, precios visibles, condiciones claras y servicios seguros, garantizados y transparentes.

### 3. Definiciones

- Cliente: Persona física o moral que solicita un servicio.
- Equipo: Dispositivo de computo (Computadora de escritorio, laptop, periféricos, videoconsolas) entregado para revisión o reparación.
- Servicio: Actividades de diagnóstico, reparación, asesorías o mantenimiento.
- Diagnóstico: Evaluación técnica para determinar fallas.
- Cotización: Propuesta económica del servicio.
- LFPC: Ley Federal de Protección al Consumidor.
- LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

## **4. Condiciones Generales del Servicio**

### **4.1. Solicitud y recepción**

Conforme al Artículo 7 de la LFPC, el Prestador está obligado a informar de manera clara y veraz al Cliente las especificaciones de los servicios ofrecidos.

El Prestador debe respetar los precios, condiciones y términos pactados con el cliente, sin poder negar la prestación del servicio a nadie.

Todo equipo recibido será registrado en una orden de servicio con número de folio y descripción física al momento de recibirlo en taller o en el domicilio del cliente.

### **4.2. Diagnóstico y cotización**

De acuerdo con los artículos 7 y 7 BIS de la LFPC, cuando el cliente lo solicite o el Prestador lo considere necesario, se realizará un diagnóstico técnico para determinar la falla y el costo estimado de la reparación o mantenimiento del equipo del cliente, el costo del diagnóstico debe ser informado previamente y puede ser deducible del total del servicio que se propone en el dictamen derivado del diagnóstico.

### **4.3. Autorización del servicio**

La autorización del servicio y aceptación del precio por parte del cliente constituye un acuerdo obligatorio conforme al artículo 80 del Código de Comercio, el cliente tiene derecho a recibir la cotización antes de tomar una decisión sobre la continuación de los servicios por parte del Prestador.

Ningún trabajo se ejecutará sin la autorización expresa del cliente, otorgada por escrito o medios electrónicos verificables, además, no se realizarán servicios adicionales ni se aplicarán cargos no solicitados de acuerdo con el artículo 7 BIS de la LFPC.

#### **4.4. Ejecución del servicio**

El Prestador se obliga a ejecutar los servicios conforme a su catálogo técnico y buenas prácticas, utilizando herramientas y refacciones adecuadas. El Prestador se debe asegurar de que los técnicos encargados de la prestación del servicio cumplan con los conocimientos técnicos y la capacitación para la ejecución del mismo.

#### **4.5. Entrega y prueba del equipo**

Una vez concluido el servicio, el Prestador notificará al cliente las novedades e información para la entrega de su equipo.

Durante la entrega se realizan pruebas de funcionamiento para que el cliente pueda verificar la correcta operación del equipo, conforme al artículo 7 de la LFPC.

#### **4.6. Pagos y facturación**

El cliente se obliga a liquidar el monto total del servicio al momento de la entrega, salvo acuerdo expreso con el Prestador. El Prestador está obligado a entregar factura o comprobante del servicio con los datos específicos de los trabajos, refacciones, precios y garantía otorgada al cliente de acuerdo con el artículo 12, 54 y 62 de la LFPC.

En caso de pago con tarjeta o cargo automático a una cuenta de débito o crédito del cliente, este cargo sólo podrá efectuarse tras la prestación del servicio, salvo consentimiento expreso por parte del cliente de acuerdo al artículo 15 de la LFPC. De acuerdo con el artículo 7 BIS de la LFPC el precio exhibido al cliente incluye las comisiones de la terminal de punto de venta (TPV).

Todos los precios de las cotizaciones incluyen IVA y serán comunicados de manera clara y visible antes de la contratación, conforme a la Ley del Impuesto de Valor Agregado.

## **4.7. Cancelaciones**

De acuerdo con el artículo 56 de la LFPC el cliente no podrá arrepentirse y cancelar el servicio sin castigo cuando falten 10 días o menos para la ejecución del mismo, tampoco si este ya fue autorizado de manera verbal. En caso de cancelación posterior a la autorización, el Prestador podrá retener el importe correspondiente al diagnóstico, refacciones adquiridas o trabajos ya ejecutados y cobrarlos al cliente para la entrega de su equipo.

El cliente tiene derecho a cancelar la solicitud de servicio antes de que este sea autorizado formalmente mediante los medios digitales, ópticos o cualquier otra tecnología descritos en el artículo 80 del Código de Comercio.

## **5. Garantías, Responsabilidad y Facturación**

### **5.1. Garantía del Servicio**

El Prestador otorgará garantía en sus servicios conforme al artículo 77 de la LFPC, todos los servicios de reparación, mantenimiento o reemplazo cuentan con garantía limitada a 60 días contados a partir de la prestación del servicio y la entrega del equipo al cliente, aplicable únicamente a la mano de obra realizada.

El Prestador se obliga a corregir sin costo cualquier deficiencia técnica comprobada derivada de su intervención de acuerdo con el artículo 61 y 92 TER de la LFPC.

### **5.2. Garantía de Refacciones**

Las refacciones empleadas están sujetas únicamente a la garantía otorgada por el proveedor, fabricante o marketplace de donde provengan, conforme a sus propios términos y condiciones de acuerdo con el artículo 78 de la LFPC, el Prestador se obliga a expedir la póliza de garantía por escrito, de manera clara y precisa, indicando al menos su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, así como el domicilio para reclamaciones y, en su caso, los establecimientos o centros de servicio correspondientes.

Dicha póliza será entregada al cliente al momento de la entrega del equipo o de la prestación del servicio, garantizando su conocimiento y validez conforme a la legislación aplicable.

### **5.3. Exclusiones de Garantía**

La garantía de los servicios no aplica cuando:

- El equipo presenta daños físicos, por líquidos, eléctricos, electrónicos o manipulación de terceros posteriores a la prestación de los servicios por parte del Prestador.
- Son daños previos no relacionados con la realización del servicio.

- Son daños en accesorios o periféricos no intervenidos
- Son fallas derivadas por el desgaste del uso normal del equipo, como baterías, discos duros, ventiladores o teclados.
- Son fallas relacionadas con internet, proveedores de servicio, servidores externos o plataformas de terceros.
- Son fallas intermitentes no reproducibles durante el proceso de diagnóstico o pruebas.
- Se instalan o modifican piezas posterior a la realización de los servicios por parte del Prestador.
- El daño deriva de software, malware o configuraciones del usuario.
- El servicio es de diagnóstico, por ser de carácter exclusivamente evaluativo no tiene garantía de resultado.
- Han pasado los sesenta (60) días de la finalización del servicio y la entrega del equipo al cliente.

#### **5.4. Pérdida o Daño del Equipo**

El Artículo 92 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que los clientes tienen derecho a recibir una compensación cuando un servicio no se realiza correctamente. El prestador, reconoce el derecho del cliente a recibir una bonificación o compensación en caso de que el servicio proporcionado resulte deficiente, no se lleve a cabo o presente fallas atribuibles a la empresa. Esto implica que, si la reparación o mantenimiento de un equipo se realiza de manera incorrecta o no se cumple con lo acordado, el Prestador deberá responder ofreciendo una solución adecuada, ya sea la corrección del servicio sin costo adicional, un descuento, o en su caso, un reembolso parcial o total, conforme a lo establecido por la ley aplicable.

De acuerdo con el artículo 92 TER, las bonificaciones serán mínimo del 20% del precio pagado.

El Prestador no será responsable por fallas preexistentes, defectos ocultos, variaciones eléctricas externas o pérdida de información, salvo dolo o negligencia grave.

### **5.5. Facturación y comprobantes**

De conformidad con los artículos 12, 62 y 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Prestador se obliga a emitir y entregar al cliente el comprobante fiscal correspondiente (factura) o comprobante de pago por los servicios prestados, el cual deberá contener de manera clara la descripción del servicio realizado, refacciones utilizadas, costos desglosados, impuestos aplicables, datos del cliente y el equipo y las condiciones de garantía.

La factura fiscal se emitirá dentro de las 48 horas siguientes al pago.

### **5.6. Límites de Responsabilidad**

Conforme al artículo 85 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Prestador establece un contrato de adhesión con términos y condiciones claros, uniformes y redactados en idioma español, garantizando que sean legibles y comprensibles. Asimismo, se compromete a no incluir cláusulas abusivas, desproporcionadas o inequitativas que perjudiquen al consumidor, asegurando en todo momento un trato justo conforme a la legislación aplicable.

El Prestador no será responsable por daños indirectos, lucro cesante o pérdida de datos, salvo negligencia grave.

### **5.7. Procedimiento para hacer válida la garantía**

De acuerdo con el artículo 77 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Prestador garantiza que todos los servicios ofrecidos se ajustan a lo establecido por la ley y a lo pactado con el cliente. En este sentido, se otorga una garantía mínima de sesenta días contados a partir de la entrega del equipo o de la finalización del servicio, asegurando la calidad y correcto funcionamiento del mismo.

Para hacer válida la garantía, el cliente deberá presentar el comprobante correspondiente dentro del plazo establecido.

El proceso para hacer válida la garantía es el siguiente:

1. Presentar la orden de servicio original.
2. El Prestador revisará el equipo para determinar si la falla deriva del servicio.
3. Si procede, repetirá o corregirá el servicio sin costo.
4. Si no procede, se emitirá dictamen técnico justificando la causa en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados desde la entrega del equipo para su revisión.

### **5.8. Determinación de responsabilidad por daño**

Con fundamento en el artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el cliente podrá optar por la restitución del servicio, la rescisión del contrato o la reducción del precio, así como solicitar la bonificación o compensación correspondiente, cuando el servicio presente deficiencias, defectos o no cumpla con las condiciones acordadas.

## **6. Servicios Remotos, en domicilio y recolección de equipo a domicilio**

El Prestador podrá ofrecer servicios en modalidad remota, en el domicilio del cliente y mediante la recolección de equipo, previa programación de la cita. El cliente se obliga a proporcionar acceso seguro y oportuno al equipo, red o instalaciones necesarias para la correcta prestación del servicio.

El Prestador realizará un registro del estado físico del equipo previo a su intervención y, en su caso, antes y después del traslado, pudiendo apoyarse en evidencia fotográfica o documental, en cumplimiento con lo dispuesto por los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El Prestador no será responsable por fallas, daños o interrupciones derivadas de instalaciones eléctricas deficientes, redes inestables, software no autorizado, configuraciones del usuario o cualquier condición ajena a su control razonable.

El Prestador será responsable del equipo durante su traslado únicamente cuando dicho traslado sea realizado por personal autorizado del propio Prestador. En estos casos, el Prestador responderá exclusivamente por daños directos que sean consecuencia de negligencia comprobable en el manejo o transporte del equipo.

El Prestador no será responsable por daños, pérdida total o parcial derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: accidentes de tránsito, robos, fenómenos naturales u otros eventos ajenos a su control razonable.

Asimismo, la responsabilidad del Prestador, en caso de ser aplicable, se limitará al valor comercial del equipo al momento del servicio, teniendo en cuenta su estado y depreciación para el cálculo de este valor de acuerdo con la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR), sin considerar información contenida ni daños indirectos.

## 6.1. Prestación de servicios a domicilio

Para la prestación de servicios a domicilio, el cliente deberá:

- Otorgar autorización expresa para el ingreso del personal técnico designado por el Prestador, incluyendo los accesos necesarios al condominio, apartamento, privada, residencia o cualquier otro tipo de inmueble donde se ejecutará el servicio.
- El personal técnico del Prestador esperará un máximo de quince (15) minutos a partir de la hora acordada para el inicio del servicio, en caso de que el cliente no se encuentre presente, no haya designado a un responsable o no se hayan otorgado las autorizaciones necesarias para el acceso, el servicio se considerará como no realizado por causa imputable al cliente. Transcurrido dicho plazo, el técnico podrá retirarse del domicilio, generando el cobro correspondiente por concepto de traslado y/o visita, el cual deberá ser cubierto por el cliente. La reprogramación del servicio estará sujeta a disponibilidad y podrá generar costos adicionales.
- El cliente se obliga a estar presente en el domicilio en la fecha y hora acordadas, así como durante toda la ejecución del servicio, o en su defecto, designar a una persona responsable que autorice y supervise la intervención.
- Por motivos de seguridad, el cliente deberá garantizar que el técnico no permanezca solo dentro del inmueble durante la prestación del servicio.
- Asimismo, el cliente deberá proporcionar un espacio físico adecuado, limpio, seguro y con las condiciones mínimas necesarias (iluminación, energía eléctrica y ventilación) para la correcta ejecución del servicio.

El Prestador podrá suspender o reprogramar el servicio en caso de no cumplirse las condiciones anteriormente señaladas, sin responsabilidad alguna y podrá realizar un cobro parcial o total por el tiempo invertido.

## 7. Responsabilidades del Cliente

De conformidad con el artículo 80 del Código de Comercio y el artículo 7 de la LFPC, el cliente se obliga a:

- Proporcionar información veraz, completa y oportuna respecto al equipo, sus antecedentes, fallas presentadas y cualquier intervención previa, así como autorizar expresamente los servicios a realizar.
- Realizar respaldo de su información previo a la prestación del servicio, liberando al Prestador de cualquier responsabilidad por pérdida de datos.
- Garantizar condiciones adecuadas para la prestación del servicio, incluyendo acceso seguro, energía eléctrica, espacio físico y, en su caso, conectividad.
- Estar presente o designar a un responsable durante la ejecución del servicio en domicilio.
- Revisar el equipo al momento de la entrega y reportar cualquier inconformidad dentro del periodo de garantía establecido.
- Cumplir con los tiempos establecidos para la recolección del equipo; en caso contrario, el Prestador podrá aplicar cargos por resguardo o abandono conforme a sus políticas.
- Abstenerse de manipular, intervenir o permitir la intervención de terceros en el equipo durante el periodo de garantía.
- Utilizar el equipo conforme a las recomendaciones del Prestador y en condiciones normales de operación.
- Realizar los pagos correspondientes en los términos y plazos acordados.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá afectar la correcta prestación del servicio.

## **8. Protección de Datos Personales**

El Prestador dará cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, particularmente en sus artículos 6, 8, 15, 16 y 18, garantizando en todo momento la protección, confidencialidad y uso adecuado de los datos personales proporcionados por el cliente.

Los datos personales recabados serán utilizados exclusivamente para fines relacionados con la prestación de los servicios, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: identificación del cliente, contacto, diagnóstico, seguimiento del servicio, facturación y cumplimiento de obligaciones legales.

El Prestador no transferirá datos personales a terceros sin el consentimiento expreso del titular, salvo en los casos previstos por la legislación aplicable.

El cliente podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (derechos ARCO), mediante solicitud presentada a través de los medios de contacto establecidos por el Prestador.

El Prestador implementará las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas necesarias para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado.

## **9. Propiedad y Custodia del Equipo**

El equipo entregado por el cliente para diagnóstico, mantenimiento o reparación continuará siendo propiedad del cliente en todo momento, el Prestador se compromete a resguardar el equipo bajo condiciones adecuadas de seguridad, cuidado y almacenamiento durante el tiempo de realización del servicio, conforme a los principios establecidos en los artículos 7 y 10 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, el Prestador será responsable del equipo únicamente mientras se encuentre en sus instalaciones o bajo su control directo, conforme a lo establecido en el artículo 92 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, relativo a la responsabilidad por deficiencias en la prestación del servicio.

Tras la notificación de entrega, el cliente dispone de 7 días naturales para retirar su equipo de las instalaciones del Prestador sin incurrir en cargos adicionales. Pasados los 7 días naturales desde la notificación (periodo de gracia), se aplicará una tarifa diaria de almacenaje de acuerdo los artículos 2516 y 2517 del Código Civil Federal calculada con base en el valor de mercado del equipo y el costo del espacio.

### **9.1. Tarifa diaria de almacenamiento**

De acuerdo con los artículos 2516 y 2517 del Código Civil Federal, título 8 capítulo I sobre el depósito de una cosa, mueble o inmueble, el Prestador, pasados por 7 días del periodo de gracia, aplicará una tarifa diaria de almacenaje que se calcula según el valor de mercado del equipo y el costo del espacio.

El valor de mercado del equipo se calcula teniendo en cuenta 3 aspectos:

- El precio de referencia del modelo del equipo en marketplace o sitio oficial de la marca del dispositivo.
- El periodo de finalización de la garantía según la marca.

- Una depreciación de 30% por año a partir de la fecha de compra (o inicio de garantía) del dispositivo (según lo establecido en el Artículo 34 Porcentajes de deducción de activos fijos del Sistema de Atención Tributaria (SAT)).

La fórmula del Cálculo del cargo por almacenaje ( $C_a$ ) es:

$$C_a = (D_a - 7) * \left( \frac{V_r * 0.05}{30} \right)$$

Donde:

$D_a$  = Número de días desde la notificación.

$V_r$  = Valor de mercado del equipo

El porcentaje que se cobra por el almacenamiento seguro es de 0.05 (equivale al 5%) del valor de mercado del equipo por mes.

## 9.2. Cláusula de dación en pago por abandono de equipos

Si el cliente no recoge su equipo en 60 días naturales tras la notificación de entrega inicial y no responde a los intentos de contacto (1 notificación cada 15 días desde la notificación inicial) se considerará abandonado el equipo. Tras notificar el estado de "equipo abandonado" se invita al cliente a ceder su equipo bajo la figura contractual de mutuo acuerdo para reutilizar o desechar el equipo.

Aceptada esta invitación se realizará el formateo de la/s unidad/es de almacenamiento o destrucción de esta/s según la preferencia del cliente con el fin de proteger los datos personales según el artículo 24 de la LFPDPPP.

## 10. Quejas y Aclaraciones

De conformidad con los artículos 7, 92 TER y 111 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), el Cliente tiene derecho a presentar quejas o solicitar aclaraciones ante cualquier deficiencia en el Servicio. Para tales efectos, se establece el siguiente procedimiento:

- **Canales de Recepción:** El Cliente podrá presentar su queja de forma escrita, oral o electrónica a través de los medios de contacto oficiales de AsTech Computer.
- **Requisitos de la Solicitud:** Deberá proporcionar su nombre, descripción del servicio reclamado, una relación sucinta de los hechos y el comprobante o recibo que ampare la operación.
- **Plazo de Respuesta:** El Prestador se compromete a dar respuesta inicial en un plazo razonable que no excederá de 15 días naturales tras la recepción de la queja.
- **Procedimiento Conciliatorio:** En caso de no existir una solución directa, las partes podrán agotar la etapa de conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para avenir sus intereses.
- **Bonificación:** Si la queja deriva de un servicio deficiente o no prestado por causas imputables al Prestador, el Cliente tendrá derecho a la corrección del servicio sin costo o a una bonificación que no podrá ser menor al 20% del precio pagado.

## **11. Vigencia y Actualización**

Estas políticas entran en vigor el 1 de junio de 2026 y seguirán vigentes hasta su modificación o sustitución. Las actualizaciones se publicarán en los medios oficiales de AsTech Computer.

Atentamente

Ferdan Alejandro Garrigós Rojas

Propietario y Representante Legal de AsTech Computer