

TÉRMINOS Y CONDICIONES HILTI MEXICANA, S.A. DE C.V.

Hilti Mexicana, S.A. de C.V., suministrará todos los productos y servicios de acuerdo con los siguientes Términos y Condiciones.

1. GENERAL

1.1 Bajo el presente documento,

“**Cliente**” se refiere a la persona física o jurídica que adquiere los Bienes, Productos o Servicios suministrados por Hilti Mexicana, S.A. de C.V.

“**Hilti**” se refiere a Hilti Mexicana, S.A. de C.V. o a una de sus empresas asociadas o filiales, según el caso.

“**Contrato**” es el negocio jurídico celebrado por Hilti y el Cliente por el que este último adquiere un Bien, Producto o Servicio de Hilti. El Contrato puede formarse por cualquier forma, incluyendo por la aceptación del Cliente a los presentes Términos y Condiciones, sea de manera expresa o tácita. “**Contratos**” incluye todos los Contratos firmados entre Hilti y el Cliente para la adquisición de Bienes, Productos o Servicios.

“**Bien o Producto**” se refiere a los productos suministrados por Hilti y adquiridos por el Cliente de conformidad con el Contrato y con los Términos y Condiciones.

“**Servicios**” significa los servicios prestados por Hilti al Cliente de conformidad con el Contrato y con los Términos y Condiciones.

1.2 La realización del proceso de compra o el pago del precio implican la aceptación sin ninguna reserva de los presentes Términos y Condiciones, así como de las condiciones particulares que pudieran establecerse entre Hilti y sus Clientes. En caso de existir contradicciones entre las condiciones de venta, órdenes de compra, términos y condiciones del Cliente y/o en general cualquier otro documento que emita o envíe el Cliente, y los presentes Términos y Condiciones, éstos últimos prevalecerán siempre por sobre los documentos emitidos o enviados por el Cliente.

1.3. El Cliente manifiesta que la adquisición de los Bienes, Productos o Servicios suministrados por Hilti se encuentra comprendida dentro de las actividades propias de su giro ordinario.

2. ACEPTACIÓN DE LA ORDEN:

2.1 La aceptación está limitada a los Términos y Condiciones contenidos en este documento, mismos que están sujetos a modificaciones por Hilti sin previo aviso. El negocio de venta o suministro particular con un Cliente quedará sujeto a la versión de los Términos y Condiciones que estuviera vigente al momento de su celebración. Los Términos y Condiciones de venta se pueden consultar en www.hilti.com.mx. Los términos y condiciones adicionales o diferentes propuestos por el Cliente a través de la orden de compra, pueden ser aceptados por Hilti, quien deberá manifestar su aceptación de manera expresa y por escrito. Mientras dicha aceptación expresa no se dé, la orden de compra se regirá por los Términos y Condiciones de venta de Hilti. Ambas partes convienen en que el procesamiento de una orden de compra por parte de Hilti, o cualquier otro acto similar, no constituirá una aceptación expresa y por escrito a los términos y condiciones propuestos por el cliente. En caso de que tal aceptación no se dé dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de esos términos y condiciones, se considerará que los mismos no fueron aceptados. La falta de aceptación por parte de Hilti a los términos y condiciones propuestos por el cliente no se considerará como un rechazo a la orden de compra respectiva, a menos que éstas contengan variaciones en los términos de la descripción, cantidad, precio o fecha de entrega de las mercancías.

2.2 La falta de aceptación o de no-objeción de Hilti respecto de condiciones del Cliente no se interpretará en ningún caso como la aceptación de tales eventuales condiciones del Cliente. Tampoco el comienzo de las prestaciones ni la entrega de Productos o Servicios por parte de Hilti se estimarán ni constituirán aceptación de cualesquiera condiciones generales del Cliente. Cualquier comunicación o conducta del Cliente que confirme un acuerdo de entrega de Productos o prestación del Servicio por Hilti, así como la aceptación del Cliente de cualquier entrega de Productos de Hilti o de la prestación de Servicios constituirá una aceptación plena del Cliente de los presentes Términos y Condiciones.

2.3 A menos que se acuerde lo contrario de manera expresa y por escrito, firmado por representantes de ambas partes con facultades suficientes, estos Términos y Condiciones prevalecerán sobre, y deberán ser incorporadas en, todos los Contratos que celebre Hilti para la venta de Productos y/o Servicios y regularán las condiciones de venta entre ambas partes. Cualesquiera otros términos, condiciones de ventas y post ventas de los Productos y/o Servicios que no sean las aquí señaladas, o se encuentren en documentos distintos a los Contratos que suscriban las partes no tendrán validez, aun cuando dichos documentos se encuentren firmados o suscritos por Hilti.

2.4 Estos Términos y Condiciones además proporcionarán la base para todas las transacciones futuras relacionadas con la venta de Productos y/o la prestación de Servicios por parte de Hilti.

2.5 Si alguna declaración, descripción, información, garantía, condición o recomendación contenida en cualquier catálogo, lista de precios, anuncio o comunicación, o incluso las hechas verbalmente por alguno de los representantes o empleados de Hilti contradice lo expresamente recogido en este clausulado, será nula y se deberá entender como no puesta, a menos que se acuerde lo contrario según se establece en la cláusula anterior.

3. DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.1 La cantidad, calidad, descripción y cualquier especificación de los Productos y/o Servicios serán los establecidos en la cotización o propuesta de Hilti.

3.2 Todo el material descriptivo, especificaciones y publicidad emitida por Hilti y cualquier descripción, detalle o ilustración contenida en los catálogos o folletos de Hilti, se emiten y publican con el único propósito de dar una idea aproximada de los Productos y/o Servicios descritos en ellos y no formarán parte del Contrato, a menos que se acuerde lo contrario por escrito.

3.3 Hilti se reserva el derecho, sin responsabilidad ante el Cliente, de realizar cambios en las especificaciones de los Productos y/o Servicios que se requieran para cumplir con la legislación local y/o que no afecten materialmente la calidad o el rendimiento de los Productos y/o Servicios.

4. PRECIOS:

4.1 Los precios son los indicados en la cotización a menos que se indique lo contrario. El precio de los productos puede variar según las cantidades o combinaciones de artículos. La lista de precios está sujeta a cambios sin previo aviso.

4.2 Las partes entienden y aceptan que las condiciones de mercado pueden cambiar, ante emergencias y/o situaciones económicas extraordinarias, generando, entre otros, una disparidad en el tipo de cambio utilizado por la empresa para la importación y/o venta de productos por lo que ante dicho escenario Hilti se reserva el derecho de ajustar los precios pactados durante el término de ejecución del contrato.

4.3 Así mismo, las partes entienden y aceptan que los precios tienen como fundamento y se basan, entre otros aspectos, en los precios que tienen los insumos y materias primas utilizadas por Hilti, determinados de acuerdo con las condiciones del mercado, tanto nacional como internacional, en un momento determinado; por lo que, en caso de que estos aumenten impactando el costo inicialmente definido, Hilti tendrá el derecho de aumentar los precios de los Productos en la misma proporción en que lo hagan los insumos o materias primas. Para que el aumento sea legalmente vinculante solo se requerirá que Hilti notifique al Cliente sobre el particular, incluyendo una descripción del insumo o materia prima que sufrió el incremento, así como del impacto que esto tuvo sobre los precios de los Productos.

4.4 Sobre los precios se adicionará el IVA y aquellos impuestos que conforme a la legislación vigente fueran obligatorios en el momento de la venta.

4.5 El Cliente autoriza a Hilti a presentar y radicar las facturas vía correo electrónico o por facturación electrónica, de acuerdo con la legislación vigente. En caso de que el Cliente requiera que Hilti presente y radique las facturas de forma física, por así establecerlo sus procesos internos, deberá informarlo por escrito a Hilti para que así sea haga.

4.6 Las facturas se emitirán en pesos mexicanos y por el precio total de los Productos o Servicios, incluyendo los impuestos aplicables y costos adicionales que serán cargados al Cliente conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones y las condiciones comerciales vigentes de Hilti. Hilti podrá cargar en su factura, por concepto de flete, los costos de envío, seguro y transporte de los productos, así como otros los costos asociados a la prestación de los servicios y cualquier otro costo adicional que surja de cualquier alteración hecha al pedido por el Cliente en el momento de su envío o por la falta de instrucción o por incumplimiento o demora en la entrega o por cualquier acto culpable o negligente del Cliente, sus dependientes o agentes.

4.7 Uso CFDI. El Cliente está obligado a informar a Hilti el uso de CFDI, forma de pago y método de pago previo a la emisión de las facturas, por lo que si no proporciona oportunamente esta información, Hilti procederá a poner datos por defecto y el uso de CFDI quedaría “por definir”.

Hilti se deslinda de la responsabilidad de refacturar si el Cliente no informó con anticipación oportuna el uso de CFDI, forma de pago y método de pago.

4.8 Sin perjuicio de otros derechos y recursos que Hilti pueda tener, si los Productos se envían a Hilti o a su Personal para su reparación, esto constituirá a favor de Hilti un derecho de retención general sobre los Productos con respecto a todas las deudas que el Cliente tenga con Hilti (incluido el costo de la reparación y el costo de almacenamiento al que se refiere la sección 10.7.4 siguiente). El Cliente contará con un plazo de dos (2) meses posteriores a la notificación que reciba de que los Productos están listos para su recolección, para recoger los Productos previo pago de todas las deudas vencidas que tenga en ese momento con Hilti. Si el Cliente no recupera los Productos, derivado de la falta de pago de sus deudas vencidas, el Cliente transferirá la propiedad de los Productos a Hilti mediante dación en pago.

5. TÉRMINOS DE PAGO:

5.1 El modo, plazo y forma de pago se le informará al Cliente en la factura y en su defecto el pago se entenderá debe hacerse al contado.

Si el cliente no abonara el pago de la factura dentro del plazo establecido de acuerdo con su condición crediticia, entrará en mora y Hilti podrá suspender las entregas de Productos y/o Servicios y tomar las acciones legales correspondientes. Hilti se reserva el derecho de exigir, el pago inmediato de la totalidad del precio pendiente de pago o la rescisión de la venta y la devolución de los productos objeto del mismo, en ambos casos con sus respectivos intereses por mora y/o indemnización. El Cliente acepta pagar todos los costos incurridos por Hilti en el cobro de facturas morosas, incluyendo los honorarios de abogados o agencias de cobro externas a la operación de Hilti.

5.2 En el caso de pago por transferencia o pago con cheque se procederá a la verificación del mismo previo a la aceptación del pago y a la entrega de los Productos y/o Servicios.

5.3 Para aquellos Clientes que tengan una deuda vencida aún no pagada, Hilti se reserva el derecho de no aplicar ningún tipo de descuento sobre los precios fijados en la tarifa de Hilti.

5.4 CRÉDITO: Todas las órdenes vendidas a crédito están sujetas a la aprobación previa del Departamento de Crédito y Cobranza de Hilti. Hilti se reserva el derecho a modificar los límites de crédito asignados, y términos de pago de, los Clientes, los cuales están sujetos al nivel de riesgo crediticio evaluado por Hilti y al comportamiento de pago del Cliente.

5.5 Para aquellos Clientes que tengan una deuda en mora, Hilti se reserva el derecho de no vender Productos o prestar Servicios hasta que la deuda se

encuentre totalmente cubierta, incluyendo el pago de los intereses, reajustes y cualquier otro gasto razonable en que Hilti hubiere incurrido.

5.6. El Cliente podrá pagar, también, utilizando cualquiera de los medios de pago dispuestos por Hilti en los Términos y Condiciones de Acceso al sitio web Hilti Online (HOL), que incluyen pagos por medios electrónicos, a través de las pasarelas de pagos dispuestas por Hilti para el efecto. En este caso, se utilizará la divisa disponible y determinada por Hilti al momento de la transacción por medio electrónico.

6. ENTREGA DE PRODUCTOS:

6.1 La entrega de los Bienes tendrá lugar con la puesta a disposición de los mismos en el lugar indicado por el Cliente en el Contrato o en el lugar que indique en cada orden de compra, en este caso sujeto a la confirmación expresa y por escrito de Hilti. La entrega de los Bienes tendrá lugar en el plazo que se indique en el Contrato o en la orden de compra, según el caso, a contar desde la fecha de aceptación de la orden de compra o desde la fecha de recepción de toda la información necesaria para la fabricación de los productos, la que sea posterior. Si no se establece ningún período de entrega específico en el Contrato y/o orden de compra, la entrega se hará en el plazo que Hilti considere razonable. Se pueden verificar los tiempos promedio mediante un e-mail dirigido a servicio_clientes@hilti.com. Solo se consideran para efectos de despachos los días hábiles. Las fechas de entrega son estimaciones y el Cliente asume todos los riesgos y consecuencias asociados con cualquier retraso

6.2 El período de entrega es el tiempo previsto para que los Productos sean puestos a disposición del Cliente, este puede ser AM / PM para el área metropolitana, y según tiempos de tránsito estipulados por transporte para foráneos. El lugar de la entrega de los productos será el lugar que indique el Cliente en la orden de compra.

6.3 Tipos de servicios/ Entrega

6.3.1 Entrega estándar

Los plazos de entrega desde Centros de Distribución estarán sujetos a disponibilidad y en promedio se cumplirán los siguientes tiempos:

(a) Día hábil siguiente para la Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara y sus áreas metropolitanas.

(b) Dos días hábiles en las principales ciudades de la República Mexicana que cuenten con cobertura de las principales compañías de mensajería (entregas foráneas fuera de la zona de cobertura de los almacenes).

(c) Cuatro días hábiles en Baja California y Baja California Sur, Sonora, Chihuahua, Coahuila, Chiapas y Península de Yucatán.

(d) Seis días en zonas de difícil acceso (cobertura a nivel código postal). Todos los estados de la República cuentan con zonas de difícil acceso.

6.3.2 Entregas Urgentes: Servicio de entregas urgentes sujeto a cotización de costo de envío.

6.3.3 Dentro del área metropolitana CDMX: Entrega mismo día y/o entrega sábado.

6.3.4 Resto del país: Entrega al día siguiente (dentro de cobertura express).

6.3.5 Entregas especiales: Requerimientos específicos (fechas y horarios establecidos, entregas a detalle, fuera de condiciones estándar).

6.3.6 Entrega de cartuchos: De acuerdo con destino, sujeto a calendario y horarios de rutas de distribución.

6.3.7 Plazo de entregas desde Hilti Centers: En mostrador: inmediato, sujeto a disponibilidad de productos en el Hilti Center.

6.4 Cuando los Productos sean entregados a un transportista para su traslado hasta el Cliente, dicho transportista deberá ser considerado como el porteador, Hilti como el cargador y el Cliente como el consignatario, como consecuencia de las previsiones contenidas en la Legislación en la medida en la que el transporte es encargado por Hilti.

6.5 Hilti hará entrega de los pedidos en el territorio mexicano. Fuera del territorio señalado anteriormente y, más concretamente, para las exportaciones, se pactarán condiciones particulares específicas y diferenciadas.

6.6 Los costos y demás detalle de envío, pueden ser consultados en <https://www.hilti.com.mx/content/hilti/W2/MX/es/services/logistica/servicios-entrega.html>

7. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIO Y CANCELACIÓN:

7.1 Política de Devoluciones

7.1.1 Las solicitudes de devolución o terminación unilateral del contrato pueden hacerse hasta 10 días después de la entrega del producto o contratación del servicio o según las políticas vigentes de Hilti. Ello incluye cualquier compra realizada por nuestra página web (www.hilti.com.mx).

7.1.2 El plazo máximo para admitir una devolución de material es 30 días, siempre y cuando este sea informado dentro de los 10 días corridos desde la fecha de recepción del producto por parte del Cliente. En este plazo de 10 días el Cliente deberá contactar a nuestro equipo de atención al cliente (servicio_clientes@hilti.com) para la solicitud de devolución y creación de una notificación de atención al cliente (CCN), transcurrido este plazo no se aceptará la devolución del material por parte del Cliente en ningún caso.

7.1.3 Los Productos deben estar en las mismas condiciones en las que fueron vendidos, deben funcionar correctamente y deben tener el empaque original en buen estado, así como las etiquetas originales.

7.1.4 No se aceptan devoluciones de:

(a) Material dañado o usado por el Cliente.

(b) Material que no funcione correctamente producto de negligencias del Cliente.

(c) Productos con embalaje dañado o etiquetas de identificación deterioradas por el Cliente.

(d) Productos químicos, caducables o que requieran condiciones especiales de almacenamiento.

(e) Cartuchos industriales

(f) Productos a pedido, pedidos especiales, (varillas, etc.).

(g) Venta desde la bodega VAN (Herramientas de demostración – usadas).

(h) Cantidades de productos menores a la unidad mínima de venta del mismo (unidad de venta publicada en www.hilti.com.mx).

(i) Productos que ya no están en la gama de venta de Hilti.

(j) Kits o Combos incompletos.

(k) Por insatisfacción o por no cumplir con las expectativas del Cliente.

7.1.5 Todas las devoluciones están sujetas a la inspección física en nuestra instalación y aceptación de Hilti de acuerdo a lo señalado anteriormente. Todas las solicitudes de devolución deben contar con la prueba de compra o documento de facturación correspondiente con el formulario de solicitud de devolución debidamente llenado y enviado al correo: servicio_clientes@hilti.com.

7.1.6 El Cliente enviará la mercancía a devolver por sus propios medios a nuestras instalaciones donde fue suministrado su pedido.

7.2 Política de Cambio y Cancelación

7.2.1 Cambio en la Orden de Compra: En caso de solicitud de cambios en los servicios o en los bienes objeto de la orden o pedido de compra, una vez que ésta hubiera sido confirmada por Hilti, Hilti puede o no aceptarlos a su entera discreción y, de ser aceptados, se cotizarán los cambios adicionalmente. Sin perjuicio de ello cuando la modificación recaiga en productos en proceso de importación o servicios donde hubiere comenzado su ejecución, el Cliente deberá pagar igualmente el valor de los mismos y los gastos incurridos.

7.2.2 Cancelación de la Orden de Compra: Cualquier cancelación que realice el Cliente de la orden o pedido de compra enviado, una vez que ésta hubiera sido confirmada por Hilti, será revisada en conjunto entre el Cliente y Hilti, no obstante lo anterior, Hilti podrá rechazar la cancelación a su entera discreción. En caso de que se autorice una cancelación de productos en proceso de importación o servicios donde hubiere comenzado su ejecución, el Cliente deberá pagar igualmente el valor de los mismos y los gastos incurridos.

8. TITULARIDAD Y RIESGOS

8.1 El riesgo de los Productos pasará de acuerdo con los Incoterms aplicables.

8.2 La propiedad de los Productos no pasará al Cliente sino hasta que Hilti haya recibido en su totalidad todas las sumas adeudadas en relación con:

8.2.1 los Productos; y

8.2.2 todas las demás sumas que se le adeuden a Hilti por parte del Cliente por cualquier otro motivo.

8.3 Hasta que la propiedad de los Productos haya pasado al Cliente, el Cliente deberá:

8.3.1 almacenar los Productos (sin costo para Hilti) por separado de todos los demás productos del Cliente o cualquier tercero, de tal manera que sean fácilmente identificables como propiedad de Hilti;

8.3.2 no destruir, desfigurar u ocultar ninguna marca de identificación o embalaje relacionado con los Productos; y

8.3.3 mantener los Productos en condiciones satisfactorias y mantenerlos asegurados en nombre de Hilti por su precio total contra todos los riesgos a la satisfacción razonable de Hilti. Previa solicitud, el Cliente deberá presentar la póliza de seguro a Hilti.

8.4 El Cliente puede usar los Productos en el curso ordinario de su negocio antes de que la propiedad le haya sido transferida.

8.5 El derecho del Cliente a la posesión de los Productos terminará inmediatamente después de la ocurrencia de cualquiera de los eventos especificados en las secciones a continuación.

8.6 Hilti tiene derecho a recibir el pago de los Productos a pesar de que la propiedad de los mismos no haya sido transferida por Hilti.

8.7 El Cliente otorga a Hilti y a su Personal una autorización irrevocable para ingresar a las instalaciones donde los Productos se almacenan o pueden almacenarse para inspeccionarlos, o, cuando el derecho de posesión del Cliente ha finalizado, para recuperarlos, y el Cliente reconoce que Hilti tendrá el derecho de interceptar y recuperar productos en tránsito donde el derecho de posesión del Cliente haya terminado.

Lo señalado precedentemente se considera que forma parte del motivo determinante de la voluntad de Hilti para la celebración de cualquier venta.

8.8 A la terminación del Contrato, cualquiera que sea su causa, los derechos de Hilti (pero no del Cliente) contenidos en esta sección permanecerán vigentes; y, de ninguna manera, limitan ni restringen ninguno de los otros derechos o recursos de Hilti bajo el Contrato o en la ley.

9. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

9.1 El Cliente podrá solicitar a Hilti, y Hilti podrá aceptar, la prestación de Servicios conforme a lo previsto en los Contratos. Los Contratos deberán establecer en todo caso las condiciones que deberá cumplir el Cliente para que Hilti pueda prestar los Servicios, el precio de los Servicios, el lugar donde se prestarán y los plazos estimados para la finalización de los mismos, que serán siempre estimaciones y no tendrán carácter vinculante para Hilti.

En este caso, lo dispuesto en estas Condiciones Generales se empleará en la medida en que resulte aplicable a los Servicios que preste Hilti al Cliente.

9.2 En el caso de que los Servicios se presten en las instalaciones del Cliente, este deberá:

(a) Dar acceso a sus instalaciones al personal de Hilti (ya sean empleados, agentes o contratistas) cumpliendo con todas las medidas de seguridad que resulten de aplicación.

(b) Obtener todos los consentimientos y autorizaciones requeridas para la prestación de los Servicios.

(c) Facilitar a Hilti las instalaciones y suministros necesarios para prestar los Servicios, tales como el suministro de luz y agua.

(d) Asegurar que las instalaciones están libres de peligros para la salud y la seguridad.

El Cliente será responsable frente a Hilti de los incumplimientos de las anteriores obligaciones y, en todo caso, de la muerte o daños personales y de los daños patrimoniales que sufran el personal, los agentes y los subcontratistas de Hilti mientras se encuentren en las instalaciones del Cliente, salvo que dichos daños sean causados por dolo o negligencia grave de Hilti o de su personal, agentes y subcontratistas.

9.3 Una vez que los Servicios se considerarán completados y se deberá abonar el precio pactado de manera inmediata en los siguientes casos:

9.3.1 cuando Hilti emita aviso por escrito al Cliente confirmando dicha finalización; o

9.3.2 si Hilti está disponible para realizar los Servicios, pero se le impide hacerlo debido a:

(a) la falta de asistencia por parte del Cliente o de la falta de disponibilidad de componentes de prueba o partes del Cliente;

(b) condiciones desfavorables de las instalaciones del Cliente, en el sitio donde se proporcionarán los Servicios y/o las instalaciones o los servicios disponibles en esas instalaciones en el momento acordado para la prestación de los Servicios; o

(c) el incumplimiento del el Contrato.

9.4 Los Servicios no constituyen la prestación de un servicio especializado ni la ejecución de una obra especializada, por lo que no les resultan aplicables las normas relativas de la Ley Federal del Trabajo y demás disposiciones relacionadas.

10. GARNTÍA:

10.1 Garantía de fabricación: Hilti garantiza la reparación o sustitución sin ningún costo de todas las herramientas, como resultado de un defecto de fabricación en los materiales o en el montaje, durante la vida útil del Producto

10.2 Condiciones generales del periodo de Coste 0 de una herramienta: Durante el periodo de coste 0, según queda este definido en catálogo, o en la página web www.hilti.com.mx para cada herramienta, Hilti realizará reparaciones sin cargo al cliente. La reparación comprende:

10.2.1 Reparación por avería y mantenimiento, mano de obra, reparación o sustitución de componentes defectuosos, revisión funcional, ajustes y revisión de seguridad para cada reparación. Están excluidos de la cobertura de la garantía los componentes considerados como consumibles sujetos a un desgaste por el uso y accesorios adicionales al Producto.

10.2.2 Quedan excluidos de la cobertura de la garantía las herramientas en los siguientes casos: accidente o golpe, mal uso, ya sea por una aplicación errónea del Producto o por uso inadecuado conforme al manual de instrucciones que contiene cada herramienta, caso fortuito, fuerza mayor, cuando así se establezca en la cotización de Hilti o en la orden de compra, servicios adicionales no contemplados en el catálogo o en la página web www.hilti.com.mx.

10.2.3 Cuando los Productos y/o Servicios se suministren con el beneficio de una garantía escrita específica establecida en otro documento producido por Hilti, dicha garantía se aplicará en lugar de la garantía establecida en esta sección. Las exclusiones en la sección 10.2.2 se aplicarán a todas las garantías específicas, excepto la "garantía de por vida del fabricante" establecida en las instrucciones de operación suministradas con los Productos.

10.3 A partir de la fecha de la entrega de los Productos o la prestación de los Servicios, y durante el "periodo de Coste 0" detallado en el catálogo o en la página web www.hilti.com.mx para cada herramienta, Hilti realizará las siguientes reparaciones sin cargo al Cliente:

10.3.1 Reparación con luz de servicio de mantenimiento, Mano de obra Reparación o sustitución de componentes defectuosos, Puesta en Servicio de aquellas herramientas que posean la funcionalidad de luz de mantenimiento. Revisión funcional, ajustes y revisión de seguridad para cada reparación.

10.3.2 Están excluidos de esta garantía los productos considerados como consumibles sujetos a un desgaste por el uso.

10.3.3 Durante este periodo, la reparación incluye todos los costos de transporte de cualquier bien o material hacia y desde el Cliente para tal fin.

Estas condiciones están sujetas en todo caso a las demás disposiciones de esta sección, y serán aplicables siempre que la responsabilidad de Hilti en virtud de esta sección no exceda en ningún caso el precio de compra de dichos productos y/o servicios. El cumplimiento de cualquiera de los supuestos anteriores constituirá una liberación completa de Responsabilidad de Hilti bajo esta garantía.

10.4 Salvo disposición expresa en estas condiciones, todas las garantías u otras condiciones exigidas por la ley, uso o costumbre se excluyen en la medida en que sea permitido por la legislación vigente.

10.5 Coste máximo: Una vez excedido el periodo de reparación sin costo definido para cada herramienta, el Cliente sólo pagará hasta un importe máximo definido para cada modelo de herramienta durante la vida útil de la misma; este importe máximo de costo de reparación está sujeto a la política de precios de Hilti publicada y actualizada en www.hilti.com.mx

10.5.1 Dentro de este costo máximo se contemplará: repuestos, mano de obra y revisiones tanto funcionales como de seguridad. Quedan excluidos de este costo máximo los siguientes supuestos: accidente o golpe, mal uso, ya sea por una aplicación errónea del producto o por uso inadecuado, conforme al manual de instrucciones que contiene cada herramienta, caso fortuito, fuerza mayor y servicios adicionales no contemplados en el catálogo o en la página web www.hilti.com.mx.

10.5.2 Hilti define que aprobara automáticamente todas las cotizaciones por debajo de USD 30 (treinta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) o su equivalente en moneda local, sin impuestos, facilitando así

rapidez y simplicidad en el proceso para valores económicos de baja relevancia. El costo de transporte se adicionará sobre ese valor siguiendo la política actual aplicada. Para valores superiores al indicado se generará una cotización para aprobación del cliente, quien debería aprobarla de acuerdo con los términos detallado en el presente documento.

10.5.3 Hilti podrá cargar en su factura como flete los costos de envío, seguro y transporte de herramientas reparadas, así como los costos asociados a la prestación de los Servicios o condiciones especiales de entrega requeridas por el Cliente.

10.6 Garantía de reparación: Después de cada reparación realizada con algún costo para el Cliente, Hilti ofrece una garantía de reparación durante el periodo de vigencia definido en el catálogo o en la página web www.hilti.com.mx Durante ese periodo, Hilti realizará la reparación sin ningún costo para el Cliente. La garantía de reparación de una herramienta queda anulada si el Cliente toma la decisión de alterar o sustituir parcialmente el número de piezas recomendado por el Departamento de Servicio Técnico de Hilti para el correcto funcionamiento de la herramienta.

10.7 Gestión de cotizaciones El periodo de validez de las cotizaciones para reparación es de 10 días hábiles a partir de su elaboración. Transcurrido este plazo sin aceptación expresa del Cliente, la cotización se considerará rechazada.

10.7.1 En caso de que la cotización sea rechazada por el Cliente, Hilti devolverá la herramienta desarmada para evitar riesgos de seguridad que puedan poner en peligro la integridad del usuario. Si el cliente requiere el equipo montado debe comunicar expresamente durante la emisión de la cotización, y Hilti podrá cobrar el coste del montaje al cliente

10.7.2 Una vez efectuadas las reparaciones, siguiendo los procedimientos establecidos por Hilti, el Cliente deberá pagar dichas reparaciones, si el Bien está fuera de garantía. En ningún caso se admitirán devoluciones ni se desharán reparaciones.

10.7.3 El Cliente estará obligado a hacerse cargo de los gastos de transporte y presupuesto (cuando se solicite por el cliente) independientemente de no aceptar la reparación de la herramienta.

10.7.4 Hilti se hará responsable de los costos de almacenamiento de los Productos reparados y que se encuentren en sus instalaciones por un plazo máximo de dos (2) meses posteriores a la notificación que reciba el Cliente de que los Productos están listos para su recolección, por lo que pasados esos dos (2) meses, Hilti estará facultado para cobrar al Cliente los gastos de almacenamiento y/o disponer de dichos equipos.

10.7.5 Repuestos usados: Salvo petición expresa del Cliente, no se entregarán los viejos repuestos sustituidos en las reparaciones. Si el cliente desea la devolución de los repuestos sustituidos, deberá comunicarlo anticipadamente al momento de ponerse en contacto con el agente de servicio de técnico de Hilti

El Cliente acepta y autoriza expresa, voluntaria y anticipadamente a Hilti para que a su discreción y en desarrollo de su iniciativa de sostenibilidad para reutilizar repuestos/piezas en la reparación de herramientas, utilice piezas, partes o repuestos usados o remanufacturados para efectos de reparar los equipos o herramientas adquiridas. Lo anterior es aceptado y reconocido por el Cliente por lo que éste se abstendrá de presentar cualquier reclamación en contra de Hilti por estos hechos.

10.7.6 Divulgación de Modificaciones. Durante el proceso de pedido del servicio de reparación, el Cliente tiene la obligación de notificar a Hilti sobre cualquier modificación o cualquier reparación o reemplazo realizado por una entidad diferente a Hilti.

10.8 Condiciones del Servicio Fleet Management. Las condiciones de "garantía de por vida del fabricante", aplican de la misma forma al Servicio de Fleet Management durante el periodo de vigencia del contrato. Esta cláusula resulta aplicable cuando el servicio sea prestado en México.

11. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

11.1 Es responsabilidad del Cliente la utilización de los Bienes en las condiciones para las que estos han sido fabricados. En particular, el Cliente deberá cumplir con las indicaciones referentes al cuidado, al mantenimiento y a las reparaciones de los Productos incluidas en los correspondientes manuales de instrucciones que le serán entregados junto con los Productos

11.2 Es responsabilidad del Cliente proporcionar a Hilti la información correcta para que la elección del Bien objeto del contrato se ajuste a sus necesidades, y asegurarse que cualquier suposición hecha por Hilti para complementar esos datos es adecuada para los fines del Cliente. Hilti no se hace responsable de ninguna información o consejo que proporcione en caso de que los datos transmitidos por el Cliente sean incorrectos o inexactos. Se recomienda al Cliente plantear a Hilti cualquier pregunta que pueda tener a este respecto.

11.3 Cualquier consejo, aseveración o recomendación dada por Hilti o su Personal al Cliente o a sus empleados o agentes en cuanto a los Productos y/o Servicios, su uso, incorporación o compatibilidad de los Productos con otros productos, es bajo la total responsabilidad del Cliente y el Cliente renuncia a cualquier reclamo derivado de, o relacionado con, dicho consejo, aseveración o recomendación. En consecuencia, el Cliente debe basarse en su propio criterio y, si es necesario, solicitar el asesoramiento de un experto en relación con lo siguiente:

- (a) la idoneidad y compatibilidad de los Productos para el uso previsto;
- (b) la capacitación necesaria para el Cliente y sus empleados;
- (c) el nivel requerido de mantenimiento continuo para los Productos; y
- (d) la idoneidad de los locales en los que se utilizarán los Productos.

11.4 El Cliente reconoce que es responsable de garantizar que tanto él como sus empleados, agentes, contratistas y usuarios finales de los Productos:

(a) almacenen, manipulen, usen, construyan, mantengan y reparen los Productos en todo momento de acuerdo con las buenas prácticas y de acuerdo con las declaraciones, manuales, fichas técnicas de métodos y hojas de datos de los Productos, así como con todas las demás medidas de seguridad, capacitación, uso e instrucciones de mantenimiento y pautas suministradas al Cliente por Hilti o su personal;

(b) reciban la capacitación necesaria con respecto a los productos suministrados;

(c) en caso de contratación de Productos que serán utilizados por terceros, reciban los Productos en el embalaje original, incluidas todas las declaraciones, manuales, fichas técnicas, etiquetado y advertencias que Hilti suministra con los Productos;

(d) utilicen los Productos con las medidas de seguridad recomendadas de acuerdo con todas las declaraciones, fichas técnicas, hojas de datos de métodos aplicables, y otras instrucciones y directrices relevantes de seguridad, uso y mantenimiento que son suministradas por Hilti;

(e) en caso de los Productos sensibles a la temperatura o perecederos, cumplan con los requisitos de manejo del producto y la fecha de caducidad publicada por Hilti; y

(f) cumplan con los presentes términos, leyes y reglamentos de salud y seguridad de los trabajadores, y con toda la demás legislación pertinente a los Productos y su uso.

11.5 Es responsabilidad del Cliente la utilización del Bien en las condiciones para las que ha sido fabricado.

El Cliente será responsable y deberá indemnizar a Hilti por todo desembolso, pérdida, responsabilidad y/o proceso reclamado por un tercero y derivado de cualquier acto, omisión, negligencia y/o ruptura de los términos del Contrato o de los presentes Términos y Condiciones.

11.6 Cuando los Productos suministrados por Hilti son utilizados por un tercero de una manera no previamente avalada por escrito por Hilti o de una manera que no está de acuerdo con estas condiciones, Hilti no será responsable por cualquier costo, pérdida, daño, responsabilidad o gastos sufridos o incurridos por el Cliente o cualquier tercero que surja directa o indirectamente de o con respecto a dichos Productos o uso (incluyendo la pérdida de ingresos, ganancias, producción, oportunidad, negocios, fondos de comercio y / o de cualquier contrato). El Cliente indemnizará y mantendrá a Hilti indemne contra todos los costos, pérdidas, daños, responsabilidad o gastos sufridos o incurridos por Hilti como resultado de cualquier reclamo o demanda recibida por parte de cualquier tercero

11.7 El Cliente garantizará que ninguna empresa ni persona incluida en las respectivas listas negras de los Estados Unidos, la Unión Europea, Suiza u otras jurisdicciones/gobiernos reciba productos, información, software o tecnología sin la aprobación legal requerida. El Cliente además garantizará que no utilizará ningún Producto, información, software y tecnología que le sea entregado por Hilti en ninguna actividad que tenga conexión con tecnología nuclear o armas de destrucción masiva (nucleares, biológicas, químicas) o sus transportadores.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

12.1 Sin perjuicio de las Garantías establecidas en las cláusulas anteriores, la responsabilidad de Hilti por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato o de los presentes Términos y Condiciones será, como máximo, equivalente al 100% del valor total de los Productos suministrados o de los Servicios prestados por Hilti al Cliente. Hilti no responderá en ningún caso por el lucro cesante, pérdida de oportunidades, pérdida de ingresos, u otros daños directos o indirectos de similar naturaleza del Cliente, que surjan en conexión o en relación con el Contrato o con los presentes Términos y Condiciones.

12.2 Sin perjuicio de lo anterior, ninguna de estas u otras condiciones, excluirá la responsabilidad de Hilti, en la medida que tal responsabilidad se ocasione por:

- (a) fraude o maniobra fraudulenta o negligencia grave deliberada de Hilti;
- (b) muerte o lesiones personales causadas por negligencia de Hilti;
- (c) cualquier acto que no pueda ser excluido bajo las leyes de protección al consumidor y/o de seguridad general aplicables; y
- (d) disconformidad de los productos con su descripción o muestra, o en cuanto a la calidad o aptitud para el uso de los productos, o en relación con las normas sobre uso y cuidado utilizado en la prestación de cualquier Servicio (aplica únicamente para los Clientes que actúen como consumidor).

12.3 Hilti no será responsable en ningún caso de los daños y perjuicios que se pudieran causar en personas o en cosas, como consecuencia de las reparaciones, o manipulaciones, efectuadas en los Productos que no sean realizadas por Hilti o como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de lo establecido en el manual de instrucciones de los Productos.

13. INCUMPLIMIENTO O INSOLVENCIA DEL CLIENTE

Hilti, a su entera discreción y sin perjuicio de cualquier otro derecho o reclamo, podrá, mediante aviso por escrito, terminar, en todo o en parte todos y cada uno de los demás Contratos con el Cliente; suspender las entregas posteriores de Productos y/o el suministro de Servicios en los siguientes casos:

- Incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones;
- Ejecución de propiedades o activos del Cliente;
- Acuerdo voluntario, quiebra del Cliente o petición de quiebra en su contra

14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial asociados a los Productos o Servicios (incluyendo, sin limitación, las marcas incluidas en los Productos y las patentes, programas de computación o cualesquiera tecnologías subyacentes a los Productos o empleadas en su fabricación) son y serán en todo momento propiedad de Hilti o de las sociedades de su grupo corporativo, y están protegidos por las leyes y tratados nacionales e internacionales que resulten aplicables. Ni el Contrato ni los presentes Términos y Condiciones otorgan al

Cliente ningún derecho de uso de los anteriores derechos de propiedad intelectual e industrial. Asimismo, el uso de los Productos por el Cliente tampoco supondrá la cesión o la licencia de dichos derechos. Queda expresamente prohibida cualquier utilización de los derechos de propiedad intelectual e industrial por el Cliente salvo que cuente con la previa autorización expresa de Hilti, la cual deberá materializarse en un acuerdo de licencia con el Cliente. El Cliente mantendrá indemne a Hilti de cualesquiera daños o perjuicios que le pudieran causar las vulneraciones de estos derechos.

15. CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR:

Hilti no será responsable de los incumplimientos del Contrato o de los presentes Términos y Condiciones que sean consecuencia de sucesos que estén fuera de su control y que no hubieran podido preverse o, que, previstos, fueran inevitables. En particular, pero sin limitación, se entenderá que constituyen supuestos de caso fortuito y/o fuerza mayor, entre otros, los incendios, las inundaciones, los fenómenos naturales con efectos catastróficos, las guerras, las revoluciones, los actos de terrorismo, los disturbios, las huelgas y otras acciones industriales y las interrupciones en el suministro de energía, combustible, transporte, equipamiento y materias primas.

16. CONTROLES DE EXPORTACIÓN / IMPORTACIÓN

16.1 El Cliente está obligado a proporcionar a Hilti, previa solicitud, toda la información y los documentos necesarios para cumplir con las normas de control de exportaciones. Si el Cliente proporciona productos Hilti a un tercero (incluidas las filiales del Cliente), este se compromete a cumplir con las normas de control de exportación. Hilti tendrá derecho a rechazar la ejecución del contrato en caso de incumplimiento de esta disposición. Además, Hilti tendrá derecho a rechazar la aceptación de pedidos en caso de que dicha aceptación se haga demasiado difícil de cumplir o esté prohibida por las normas de control de exportación y/o las normas aduaneras.

16.2 Si la entrega de Productos bajo un Contrato está sujeta a la concesión de una licencia de exportación o importación por un gobierno o cualquier autoridad gubernamental bajo cualquier normativa aplicable, o si la misma se encuentra restringida o prohibida debido a leyes o regulaciones de control de exportación o importación, Hilti puede suspender el cumplimiento de sus obligaciones y los derechos del Cliente con respecto a dicha entrega según el Contrato hasta que se otorgue dicha licencia o por la duración de dicha restricción y/o prohibición, respectivamente, o Hilti puede rescindir el Contrato, sin incurrir en ninguna responsabilidad para con el Cliente.

16.3 Al aceptar la oferta de Hilti, sea al celebrar un Contrato y/o al aceptar cualquier Producto de Hilti, el Cliente acepta cumplir las leyes y regulaciones aplicables de control de exportaciones o importaciones.

17. RENUNCIA

El hecho de que Hilti no insista o no haga cumplir estrictamente estos Términos y Condiciones no se interpretará como una renuncia por parte de Hilti a ningún derecho que tenga en virtud de los mismos o a su derecho de hacer cumplir estas disposiciones. En ninguna circunstancia se considerará que la conducta entre Hilti y/o Cliente modifica tácitamente los presentes términos.

18. DIVISIBILIDAD

Si una o más de las disposiciones de estos Términos y Condiciones o del Contrato resultan inválidas o no exigibles, o si una o más de las disposiciones de estos Términos y Condiciones o del Contrato están incompletas, las demás disposiciones de estos Términos y Condiciones y del Contrato seguirán siendo válidas sin limitaciones, y las principales obligaciones de las Partes en virtud del presente no se verán afectadas. Cada disposición inválida o inaplicable será reemplazada por una disposición válida y ejecutable de tal manera que la nueva disposición refleje los efectos legales y económicos que las Partes habían acordado mediante la disposición inválida o inaplicable.

19. CESIÓN

El Cliente no podrá ceder, transferir, subcontratar ni, de ninguna forma, disponer de sus derechos u obligaciones bajo este Contrato sin el consentimiento previo por escrito de Hilti.

20. NOTIFICACIONES

Cualquiera notificación y/o comunicación que Hilti y el Cliente deban hacerse con causa en este Contrato, se efectuará, siempre que sea posible, mediante carta certificada, con acuse de recibo o por cualquiera otro procedimiento escrito que permita tener constancia de su recepción y contenido (incluyendo correo electrónico), a las siguientes direcciones:

Hilti:

Domicilio: Hilti Mexicana, S.A. de C.V, calle Jaime Balmes No. 8, 1er. piso, Col. Polanco I sección. 11510. Ciudad de México.

Correo electrónico: servicio_clientes@hilti.com

El Cliente: el domicilio y la dirección de correo electrónico que conste en nuestra base de datos.

Cualquiera de las partes podrá cambiar su domicilio de notificaciones comunicándolo a la otra parte con por lo menos cinco (5) días naturales de antelación y de manera fehaciente. Las comunicaciones y/o notificaciones se considerarán efectivamente realizadas el día hábil siguiente del acuse de recibo.

21. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS:

21.1 Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Cliente autoriza de manera libre y expresa a Hilti, Responsable del tratamiento de información, con domicilio en la calle Jaime Balmes No. 8, 1er. piso, Col. Polanco I sección. 11510. Ciudad de México, para que trate sus datos personales de conformidad con lo dispuesto a continuación.

21.2. El Cliente declara haber sido informado clara, expresa y previamente: 21.2.1 Que los datos que serán sometidos a tratamiento por parte de Hilti son: (i) nombre; (ii) edad; (iii) sexo (genero); (iv) documento de identificación; (v) dirección de

email; (vi) número de teléfono; (vii) fecha de nacimiento; (viii) información de uso con respecto a los bienes y servicios suministrados por Hilti.

21.2.2. Que la autorización le permite a Hilti recolectar, almacenar, consultar, suministrar, verificar, usar, circular, transmitir, transferir y suprimir la información suministrada.

21.2.3. Que las finalidades perseguidas por Hilti con las actividades de tratamiento de los datos personales son: (i) Permitirle al Cliente adquirir y/o acceder a bienes y servicios de Hilti, o invitar al Cliente a programas de educación continua y formación de Hilti o de terceros. (ii) Permitir a Hilti mejorar el contenido de los bienes y servicios. (iii) Ofrecer al Cliente descuentos o promociones relacionados con los bienes y servicios de Hilti o de terceros. (iv) Permitir a Hilti comunicarse con el Cliente para fidelizarlo y ofrecerle recambios, promociones de Hilti o de terceros y aliados. (v) Que los socios de Hilti, terceros y aliados comerciales o profesionales puedan ofrecer sus productos y servicios al Cliente. (vi) Reportar información financiera, bancaria o crediticia a bases de datos de riesgo crediticio o de cualquier otra naturaleza del Cliente. (vii) Permitir a Hilti configurar una base de datos que pueda ser objeto de comercialización, transferencia o transmisión a terceros a cualquier título. (viii) Establecimiento de canales de comunicación con el Cliente titular de los datos personales y envío de boletines e información de carácter comercial e institucional de Hilti. (ix) Cumplimiento de obligaciones legales y/o contractuales relacionadas con el desarrollo de actividades propias del objeto social de Hilti (x) Evaluación de la calidad y del nivel satisfacción de los servicios prestados por Hilti, así como la creación de la estrategia de mejoramiento en la prestación de los mismos. (xi) Transferir la información personal del Cliente a las filiales del grupo de Hilti (por ejemplo, organizaciones de mercado de Hilti responsables de sus respectivos sitios web locales), a la Matriz y a sus partners y aliados.

21.2.4 Que en calidad de titular del dato personal, tiene derecho a: (i) Solicitar información sobre los datos sometidos a tratamiento, su uso y finalidades perseguidas. (ii) Solicitar la rectificación y actualización de sus datos. (iii) Solicitar copia de la autorización. (iv) Solicitar la supresión de sus datos, siempre que no exista un deber legal o contractual que le obliguen a permanecer en la base de datos. (v) Revocar la autorización emitida para el tratamiento de sus datos, siempre que no exista un deber legal o contractual que le obliguen a permanecer en la base de datos. (vi) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por actividades de indebido tratamiento de datos.

21.2.5 Que los anteriores derechos los podrá ejercer a través de solicitud escrita dirigida al área de quejas y reclamos de Hilti, al correo electrónico servicio_clientes@hilti.com.

21.2.6 Que las políticas de tratamiento de información personal las puede consultar en <https://www.hilti.com.mx/content/hilti/W2/MX/es/various/footer-links/politica-de-privacidad.html>

22. CONFIDENCIALIDAD

El Cliente reconoce que todas las ventas y secretos comerciales, así como todos los datos técnicos, comerciales y financieros de Hilti divulgados al Cliente por Hilti y que no son de conocimiento público son información confidencial de Hilti. El Cliente no revelará ninguna información confidencial de este tipo a ningún tercero sin el consentimiento previo por escrito de Hilti y no utilizará dicha información confidencial para ningún otro fin que no sea el acordado por escrito entre las partes. La obligación de confidencialidad no se aplicará si la divulgación es obligatoria de conformidad con la legislación aplicable. Antes de hacer una divulgación obligatoria, el Cliente deberá informar oportunamente a Hilti por escrito de la necesidad de hacer tal divulgación y las circunstancias que lo requieran, y las partes deberán discutir y acordar de buena fe los medios apropiados para proteger los intereses de Hilti.

23. CONSENTIMIENTO A LA JURISDICCIÓN.

Para la interpretación y cumplimiento de este Contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes y futuros.

24. AUTORIZACIÓN

Los apoderados de Hilti, con facultades generales para actos de administración, son los únicos autorizados a modificar los presentes Términos y Condiciones, garantizar la idoneidad del producto para aplicaciones específicas, aceptar información sobre daños potenciales y cualquier otra solicitud que pretenda modificar los presentes Términos y Condiciones. Los representantes de Ventas de Hilti (Incluidos Gerentes de Cuenta, Gerentes Regionales y Representantes de Servicio al Cliente) no tienen autoridad para modificar los presentes Términos y Condiciones.

Fecha última actualización: 03 de mayo de 2023.