TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Versión 0.1 | Fecha de última modificación: 09.11.2026

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio (los "T&CP de Servicio") regulan los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo y soporte técnico que bioMérieux México, S.A. de C.V. ("bioMérieux") preste al cliente identificado en la Cotización correspondiente (el "Cliente" y, conjuntamente con bioMérieux, las "Partes").

Los presentes T&CP de Servicio complementan los Términos y Condiciones Generales de bioMérieux México (los "T&CG") y, junto con estos, la Cotización y los documentos complementarios expresamente incorporados, integran el acuerdo contractual entre las Partes (el "Acuerdo"). En caso de contradicción, se aplicarán las reglas de integración y prelación previstas en los T&CG.

Los servicios podrán comprender actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo, así como asistencia y diagnóstico remoto mediante las herramientas tecnológicas que, en su caso, se indiquen en la Cotización, de conformidad con las condiciones previstas en estos T&CP de Servicio.

1. Objeto y alcance.

1.1. Los presentes T&CP de Servicio, incluido su Anexo 1, regulan los servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo y soporte técnico que sean prestados por bioMérieux conforme al esquema comercial aplicable y a los servicios expresamente contratados por el Cliente. La tabla "Niveles de Servicio. Pólizas de Mantenimiento", incluida en el Anexo 1, tiene carácter informativo y no implica, por sí misma, la contratación de las pólizas que contiene. Únicamente serán exigibles las pólizas y servicios que se identifiquen y acepten expresamente en la Cotización. Cuando el mantenimiento esté incluido como obligación propia de un esquema de Comodato y Suministro, Renta o Evaluación en Ventas, su alcance se regirá por los T&CG y por los términos particulares de dicho esquema. Los presentes T&CP de Servicio aplicarán a los servicios adicionales que se contraten expresamente, sin sustituir ni modificar aquellas obligaciones.

1.2. La instalación, puesta en marcha, capacitación inicial, reparación independiente u otros servicios no incluidos expresamente en la póliza deberán contratarse por separado mediante Cotización.

2. Documentos integrantes y póliza aplicable.

2.1. Los presentes T&CP de Servicio, incluido su Anexo 1, se incorporarán al Acuerdo cuando la Cotización haga referencia expresa a ellos. Su incorporación no implica que todas las pólizas o servicios descritos en el Anexo 1 hayan sido contratados. La contratación efectiva quedará limitada a las pólizas o servicios identificados y aceptados expresamente en la Cotización. En caso de contradicción, prevalecerán los T&CG los cuales se encuentran disponibles para consulta del Cliente en el siguiente enlace electrónico: https://www.biomerieux.com/mx/es/terminos-y-condiciones.html.

2.2. La Cotización identificará, al menos, la póliza contratada (L1, L2 o L2 PLUS), los Instrumentos cubiertos incluyendo modelo y número de serie cuando estén disponibles, su ubicación, vigencia, precio, moneda, impuestos, condiciones de facturación y pago, y cualquier concepto opcional expresamente contratado.

2.3. La cobertura aplicable será únicamente la correspondiente a la póliza identificada en la Cotización y a los Instrumentos expresamente incluidos en ella.

3. Vigencia y renovación.

3.1. La vigencia de la póliza será la indicada en la Cotización aceptada.

3.2. La póliza no se renovará automáticamente. Cualquier renovación requerirá la emisión y aceptación expresa de una nueva Cotización por representantes facultados de ambas Partes.

4. Precio, facturación y pago.

4.1. El precio de la póliza, moneda, impuestos, periodicidad de facturación, fechas de pago y, en su caso, parcialidades serán los establecidos en la Cotización.

4.2. Los conceptos opcionales o servicios fuera de cobertura que sean aceptados por el Cliente se facturarán conforme a la Cotización adicional correspondiente.

4.3. La facturación, pago, mora, intereses y suspensión por falta de pago se regirán por los T&CG.

5. Prestación de los Servicios.

5.1.Mantenimiento preventivo. bioMérieux realizará los eventos preventivos incluidos en la póliza, conforme al programa y recomendaciones técnicas aplicables al Instrumento. bioMérieux coordinará con el Cliente la fecha y ventana de atención. El alcance incluirá, según corresponda al Instrumento y a la póliza, las actividades técnicas y el kit, desplazamiento y mano de obra identificados como incluidos en el Anexo 1. La planificación, coordinación, ejecución y cierre de estos servicios se realizarán conforme al procedimiento previsto en el numeral 7.1.

5.2.Mantenimiento correctivo y soporte. El Cliente reportará las incidencias mediante los canales oficiales de servicio. Se generará un número de caso y bioMérieux realizará un diagnóstico inicial para determinar si es posible brindar soporte remoto o si se requiere una visita técnica. La atención correctiva, días, horarios, desplazamientos, mano de obra y refacciones incluidos dependerán de la póliza contratada, en términos del Anexo 1. El reporte, diagnóstico, atención remota o en sitio y cierre se sujetarán al procedimiento del numeral 7.2.

5.3.Visitas y cierre. Cuando sea necesaria una intervención en sitio, las Partes coordinarán el acceso y la fecha conforme a la cobertura y disponibilidad técnica. Las actividades realizadas podrán documentarse en una orden o reporte de servicio, cuya firma por el Cliente acreditará la recepción del reporte o la realización de las actividades, sin que por sí sola modifique el alcance contratado. La coordinación y documentación de las intervenciones se realizará conforme al numeral 7.

5.4. Los tiempos de respuesta, atención, diagnóstico, visita y reparación serán los que correspondan a la póliza contratada en la Cotización. Cuando no se establezca expresamente un nivel de servicio para una actividad, no se garantizará un tiempo fijo para su ejecución, la cual dependerá de las circunstancias técnicas de la incidencia y de las condiciones de acceso y operación del Instrumento.

6. Alcance, exclusiones y conceptos adicionales.

6.1. Respecto de los servicios sujetos a una póliza, los componentes, refacciones, desplazamientos y actividades incluidos serán exclusivamente los señalados para la póliza y el Instrumento correspondientes, de conformidad con el Anexo 1 de los T&CP de Servicio y la Cotización.

6.2. Cualquier reparación, refacción, periférico, desplazamiento, actividad o servicio no incluido expresamente en la cobertura será objeto de una Cotización independiente. bioMérieux no estará obligado a ejecutarlo y no lo ejecutará hasta recibir la aceptación del Cliente. La Cotización se considerará aceptada y el Acuerdo formalizado mediante su firma autógrafa o electrónica por representantes debidamente facultados de ambas Partes, en términos de lo dispuesto en la cláusula 2.2 de los T&CG.

6.3. Los conceptos opcionales solo estarán disponibles cuando sean técnicamente aplicables al Instrumento y a la póliza contratada, y se entenderán incluidos únicamente si aparecen identificados y aceptados en la Cotización.

6.4. La descripción de las pólizas y servicios contenida en el Anexo 1 tiene carácter informativo y no implica su contratación. Las pólizas y servicios opcionales únicamente serán exigibles cuando se encuentren identificados y hayan sido expresamente aceptados por el Cliente en la Cotización firmada por ambas Partes. Durante la vigencia del Acuerdo, el Cliente podrá contratar pólizas o servicios adicionales mediante una Cotización independiente. Dicha contratación no modificará automáticamente la vigencia, el precio ni el alcance de la Cotización original. Las condiciones de cada contratación adicional serán independientes, salvo pacto expreso en contrario por escrito.

6.5. La cobertura de préstamo/intercambio se limitará a los Instrumentos y pólizas aplicables identificados en el Anexo 1; no se entenderá aplicable a otros modelos o plataformas.

7. Procedimiento para coordinar y prestar los Servicios.

7.1.Mantenimiento preventivo.

(a) **Planificación anual:** bioMérieux elaborará un calendario de mantenimientos preventivos conforme a las recomendaciones del fabricante, las características del Instrumento y el alcance de la póliza contratada. bioMérieux comunicará dicho calendario al Cliente para coordinar las fechas de ejecución de los mantenimientos.

(b) **Coordinación de la visita:** antes de la fecha prevista, el Instrumento de planificación y programación de bioMérieux contactará al Cliente para coordinar y confirmar la fecha y el horario de ejecución. Las fechas estarán sujetas a coordinación y disponibilidad.
(c) **Ejecución:** un Ingeniero de Servicio autorizado realizará las actividades preventivas aplicables al Instrumento, que podrán comprender inspecciones, verificaciones funcionales, limpieza, ajustes, calibraciones y actualizaciones, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante y la cobertura contratada. Los kits, desplazamientos y mano de obra se considerarán incluidos únicamente cuando así lo indique la póliza contratada en la Cotización correspondiente, conforme al Anexo 1 de los presentes T&CP de Servicio.
(d) **Cierre:** al concluir, el Ingeniero de Servicio documentará las actividades realizadas en la orden o reporte de servicio, y el Cliente firmará como constancia de su ejecución y recepción.

7.2.Mantenimiento correctivo.

(a) **Reporte de incidencia:** el Cliente podrá solicitar soporte a través de los canales oficiales siguientes: Centro de Soporte Técnico Regional 800 1200 616; correo reporteservicio@biomerieux.com; y WhatsApp +52 55 5481 9299. Al recibirse el reporte se generará un número de caso para su trazabilidad. El Cliente deberá proporcionar número de serie, nombre de la institución, ubicación del Instrumento, persona y teléfono de contacto, descripción detallada de la falla o solicitud, evidencia disponible y acciones previamente realizadas.
(b) **Horarios de atención:** la recepción y atención de reportes se sujetará a los días y horarios de hotline correspondientes a la póliza contratada, conforme al Anexo 1. Los reportes recibidos fuera del horario aplicable serán atendidos durante el siguiente periodo de atención cubierto por la póliza.
(c) **Diagnóstico y soporte remoto**: una vez registrado el caso, un especialista de bioMérieux realizará un diagnóstico inicial y determinará si la incidencia puede resolverse remotamente, sujeto a la disponibilidad, compatibilidad y autorización de las herramientas de soporte remoto aplicables. Si se resuelve a distancia, se documentará la atención y se cerrará el caso u orden de servicio. Cuando resulte técnicamente aplicable y el Instrumento sea compatible, el soporte remoto podrá prestarse mediante VILINK®, conforme a los requisitos de conectividad, acceso, autorización y demás condiciones previstas en los Términos y Condiciones Generales de Soporte Remoto (los “T&CG de Soporte Remoto”), los cuales se encuentran disponibles para consulta del Cliente en el siguiente enlace electrónico: https://www.biomerieux.com/mx/es/terminos-y-condiciones.html?anchor=Soporte.
(d) **Atención en sitio:** si la incidencia no puede resolverse remotamente y la póliza contempla atención en sitio, bioMérieux coordinará una visita técnica conforme a la cobertura, horarios y disponibilidad técnica aplicables. El Ingeniero de Servicio realizará el diagnóstico y las actividades de reparación que correspondan al alcance contratado.
(e) **Trabajos fuera de cobertura:** si se identifican refacciones, periféricos, desplazamientos o servicios no incluidos en la póliza, bioMérieux presentará una Cotización al Cliente. Dichos trabajos solo se ejecutarán después de que el Cliente la acepte expresamente.
(f) **Cierre:** concluida la intervención, bioMérieux documentará las actividades en la orden o reporte de servicio y el Cliente firmará como constancia de la ejecución y recepción de los trabajos

7.3. Alcance del procedimiento.

La aplicación de este procedimiento no amplía la cobertura de la póliza ni convierte en incluidos servicios, refacciones, desplazamientos o actividades que el Anexo 1 o la Cotización no contemplen. Los tiempos de atención, diagnóstico, visita y reparación dependerán de la cobertura contratada y de las circunstancias técnicas de cada incidencia; no se entenderán garantizados tiempos distintos de los expresamente previstos en los documentos del Acuerdo.

8. Obligaciones del Cliente.

8.1. El Cliente se obliga a:

(a) Designar un contacto responsable para coordinar los Servicios, facilitar información y recibir comunicaciones;
(b) Proporcionar información completa y veraz sobre el Instrumento, su ubicación, la incidencia y las circunstancias relevantes para el diagnóstico;
(c) Permitir al personal autorizado de bioMérieux acceso oportuno y seguro a las instalaciones y al Instrumento, conforme a las políticas razonables de acceso y seguridad del Cliente;

(d) Mantener el Instrumento en las condiciones de instalación, operación, ambiente y conectividad requeridas, y utilizarlo conforme a los manuales, instrucciones del fabricante y Usos Permitidos;
(e) (e) El Cliente reconoce que el correcto y óptimo funcionamiento de los Instrumentos depende de la correcta y oportuna ejecución de los Servicios. Por lo anterior, deberá proporcionar oportunamente las facilidades, el acceso a las instalaciones, la información y la cooperación que bioMérieux requiera para prestar los Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en tiempo y forma.
(f) (f) Reportar las fallas tan pronto como sean detectadas y abstenerse de intervenir, reparar o modificar el Instrumento mediante personal no autorizado; y
(g) (g) Cumplir las obligaciones sobre conectividad, herramientas remotas, seguridad y datos previstas en los T&CG y en los términos específicos aplicables.

9. Suspensión y terminación.

9.1. No se establece para esta Oferta de Servicio una facultad de terminación anticipada sin causa.
9.2. La suspensión de los Servicios por falta de pago se regirá exclusivamente por lo establecido en los T&CG. Los plazos de notificación y subsanación, así como los efectos de la suspensión, serán los previstos en dichos términos.
9.3. El incumplimiento de las obligaciones de las Partes, los plazos para subsanar dicho incumplimiento y, en su caso, la suspensión o terminación del Acuerdo o de los Servicios se regirán por lo establecido en los T&CG. La terminación de una póliza o servicio adicional no implicará por sí misma la terminación del resto del Acuerdo, salvo que así se establezca expresamente en la Cotización correspondiente o resulte aplicable conforme a los T&CG.

10. Responsabilidad.

10.1. Tratándose de los Servicios regulados por estos T&CP, la responsabilidad acumulada total de bioMérieux derivada de o relacionada con dichos Servicios no excederá el monto total correspondiente a los servicios incluidos en la Cotización que hayan dado origen a la reclamación. Dicho monto será el límite máximo que bioMérieux deberá cubrir por todas las reclamaciones relacionadas con esos servicios durante la vigencia de la contratación.
10.2. Las exclusiones de responsabilidad, los daños indemnizables y las obligaciones de indemnización relacionadas con los Servicios se regirán por lo establecido en la sección 12 de los T&CG, en la medida en que resulte aplicable.

Anexo 1.

Niveles de Servicio. Pólizas de Mantenimiento

	Garantía	L1	L2	L2 PLUS
HOTLINE				
Atención de lunes a viernes, de 08:30 a 17:30 horas.	INCLUIDO	INCLUIDO	NA	NA
Atención de lunes a domingo, de 08:30 a 17:30 horas.	NA	NA	INCLUIDO	NA
Atención 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7).	NA	NA	NA	INCLUIDO
MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
Numero de eventos anuales	NA	1	1	1*
Kit de mantenimiento		INCLUIDO	INCLUIDO	INCLUIDO
Gastos de desplazamiento		INCLUIDO	INCLUIDO	INCLUIDO
Costos de mano de obra		INCLUIDO	INCLUIDO	INCLUIDO
CAPACITACIÓN				
Sobre el uso y manejo de los equipos	NA	NA	INCLUIDA 1 evento al arranque de operación (eventos adicionales deben cotizarse)	INCLUIDA 1 evento al arranque de operación (eventos adicionales deben cotizarse)
MANTENIMIENTO CORRECTIVO				
Días de atención	LUNES A VIERNES Solo por defectos de fabricación	NA	Lunes a Viernes	Lunes a Viernes**
Horario de atención			8:30 a 17:30 hrs.	8:30 a 17:30 hrs.
Gastos de desplazamiento			Incluido	Incluido
Mano de obra			Inlcuido	Inlcuido
Refacciones			Incluido	Incluido
Reparación con préstamo / Intercambio				
FILMARRAY® TORCH, SPOTFIRE®, GENE-UP®	Solo por defectos de fabricación durante el periodo de garantía	NA	INCLUIDA	INCLUIDA
OPCIONALES				
No conexión remota Control o acceso remoto mediante VILINK® /SECURELINK®	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA	INCLUIDA
Actualizaciones de software	INCLUIDO	INCLUIDO	INCLUIDO	INCLUIDO
Aumento de la frecuencia de mantenimiento preventivo	NA	NA	NA	INCLUIDO Un evento adicional anual para las plataformas aplicables
Reparación en sitio del Lunes a Domingo en horario de 8:30 - 17:30 hrs.	NA	NA	NA	INCLUIDO
Obsolescencia IT***	NA	NA	INCLUIDA	INCLUIDA

Notas aclaratorias de los niveles de servicio

Conceptos opcionales. Los conceptos identificados como opcionales en la tabla de niveles de servicio generarán cargos adicionales y podrán incorporarse a la póliza contratada, previa aceptación del Cliente y conforme al alcance y condiciones establecidos en la Cotización correspondiente.

* Mantenimiento preventivo adicional. El Cliente podrá incrementar la frecuencia de los servicios de mantenimiento preventivo mediante la contratación de una visita preventiva adicional al año. La póliza L2 Plus incluye una (1) visita preventiva adicional al año para las plataformas comprendidas en su alcance.

** Cobertura de mantenimiento correctivo. La atención de servicios correctivos de lunes a domingo estará disponible mediante la contratación de la póliza L2 Plus, ya que cuenta con la opción de incluir este tipo de cobertura extendida para atender este tipo de requerimientos

*** Obsolescencia tecnológica. La cobertura por obsolescencia comprende las actualizaciones de software y firmware necesarias para mantener la compatibilidad y el desempeño adecuado de los Equipos. No incluye el reemplazo de componentes de hardware, incluyendo computadoras internas o externas, cuyo suministro o sustitución, en su caso, estará sujeto a una Cotización independiente.