VIEnergy

Conectando tu mundo a la anergia del mañana

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

VIENERGY – Instalación de cargadores para vehículos eléctricos

**1. Identificación del prestador**

VIENERGY, persona física con actividad empresarial, dedicada a la prestación de servicios de instalación eléctrica para infraestructura de carga de vehículos eléctricos.

**2. Objeto del servicio**

VIENERGY prestará servicios de instalación eléctrica conforme al alcance técnico definido en la cotización aceptada por el cliente.

**3. Alcance del servicio**

El servicio incluye únicamente los conceptos, materiales y trabajos especificados en la cotización.
Cualquier concepto adicional será considerado trabajo extraordinario y deberá ser autorizado mediante una nueva cotización.

**4. Condiciones de pago**

- Se requiere anticipo para programar los trabajos.
- El porcentaje será definido en la cotización.
- El saldo deberá liquidarse contra entrega o conforme a lo acordado.
- En caso de incumplimiento de pago, VIENERGY podrá suspender el servicio sin responsabilidad.

**5. Acceso y condiciones del sitio**

El cliente se obliga a:

- Proporcionar acceso al inmueble en tiempo y forma.
- Garantizar condiciones seguras de trabajo.
- Contar con instalación eléctrica base en condiciones operativas.

VIENERGY no será responsable por retrasos derivados de condiciones inadecuadas del sitio.

**6. Tiempos de ejecución**

Los tiempos de ejecución son estimados y podrán variar por causas ajenas a VIENERGY, incluyendo disponibilidad de materiales, condiciones del sitio o intervención de terceros.

**7. Modificaciones al servicio**

Cualquier modificación o ajuste al servicio requerirá la elaboración y aceptación de una nueva cotización.

**8. Garantía del servicio**

VIENERGY otorga garantía de dos (2) años sobre la infraestructura de la instalación eléctrica, contados a partir de la fecha de entrega.

**CONTACTO**

71 2200 0315 - 56 4317 7332

atencionaclientes@vienergy.com.mx

**9. Exclusiones de garantía**

La garantía quedará sin efecto en los siguientes casos:

- Modificación, alteración o intervención por terceros no autorizados.
- Fallas derivadas de la red eléctrica del inmueble.
- Variaciones de voltaje, sobrecargas o problemas de suministro.
- Uso indebido del sistema o fuera de especificaciones.
- Daños por caso fortuito o fuerza mayor.

**10. Equipos y materiales**

- VIENERGY garantiza únicamente la correcta instalación.
- Los equipos (cargadores) cuentan con garantía directa del fabricante.
- Cualquier falla del equipo deberá gestionarse directamente con el proveedor correspondiente.

**11. Responsabilidad sobre la instalación existente**

VIENERGY no será responsable por fallas, daños o deficiencias derivadas de la instalación eléctrica preexistente del inmueble.

**12. Responsabilidad sobre trámites**

VIENERGY no se hace responsable de pagos, tiempos ni resoluciones de trámites ante la Comisión Federal de Electricidad ni otras autoridades.

**13. Cancelaciones y reprogramaciones**

- Cancelaciones con menos de 48 horas podrán generar cargos.
- Anticipos no son reembolsables una vez iniciada la programación o compra de materiales.

**14. Entrega y aceptación del servicio**

- La instalación se considerará entregada una vez finalizada y probada.
- El cliente deberá manifestar cualquier inconformidad en ese momento.
- En ausencia de observaciones, el servicio se considerará aceptado.

**15. Evidencia de entrega**

VIENERGY podrá generar evidencia fotográfica o documental de la instalación como respaldo de cumplimiento.

**16. Limitación de responsabilidad**

VIENERGY no será responsable por:

- Daños indirectos o pérdidas económicas.
- Fallas en el suministro eléctrico.
- Daños derivados de terceros o factores externos.

La responsabilidad total de VIENERGY se limitará al monto pagado por el cliente por el servicio contratado.

**17. Propiedad de los trabajos**

Los materiales e instalación permanecerán como propiedad de VIENERGY hasta la liquidación total del servicio.

**CONTACTO**

71 2200 0315 - 56 4317 7332

atencionaclientes@vienergy.com.mx

**18. Facturación**

Para la emisión de factura, el cliente deberá enviar al correo atencionaclientes@vienergy.com.mx:

- Comprobante de pago
- Constancia de Situación Fiscal (CSF) actualizada
- Uso de CFDI

**19. Seguridad y cumplimiento normativo**

Las instalaciones se realizan conforme a buenas prácticas y normativa aplicable, incluyendo la NOM-001-SEDE.

**20. Caso fortuito o fuerza mayor**

VIENERGY no será responsable por incumplimientos derivados de eventos fuera de su control, tales como condiciones climáticas, fallas en suministro eléctrico o restricciones externas.

**21.Elaboración de Proyecto y Modificaciones**

En caso de que el servicio contratado requiera la elaboración de un proyecto técnico, el plazo de entrega será de hasta 7 (siete) días hábiles, contados a partir de la confirmación del servicio y la recepción de toda la información necesaria para su desarrollo.

Cualquier modificación, ajuste o actualización posterior al proyecto originalmente entregado estará sujeta a los tiempos de atención y disponibilidad operativa de VIENERGY, los cuales serán informados oportunamente al cliente. Dichas modificaciones podrán generar costos adicionales, mismos que deberán ser previamente autorizados por el cliente.

**CONTACTO**

71 2200 0315 - 56 4317 7332

atencionaclientes@vienergy.com.mx