

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

GRUPO CONSULTOR JM • VERSIÓN 2026

Documento institucional

Protección Civil • Bomberos • Extintores • Capacitación

ÍNDICE

Contenido del documento

1. OBJETO Y NATURALEZA DEL SERVICIO
2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES
3. COTIZACIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO
4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS
5. PRECIOS Y ACTUALIZACIONES
6. CLIENTES RECURRENTE Y TARIFAS PREFERENCIALES
7. FORMAS DE PAGO
8. FACTURACIÓN Y DOCUMENTOS FISCALES
9. ANTICIPO Y LIQUIDACIÓN
10. PAGOS PARCIALES, CONVENIOS ESPECIALES Y PROMESAS DE PAGO
11. SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO
12. EXPEDIENTES INACTIVOS O ABANDONADOS
13. INICIO DE OPERACIONES, EXPEDIENTE BÁSICO E INGRESO DEL TRÁMITE
14. OBLIGACIONES DE **GRUPO CONSULTOR JM**
15. OBLIGACIONES DEL CLIENTE
16. DERECHOS GUBERNAMENTALES
17. INSPECCIONES, MULTAS Y ACTOS DE AUTORIDAD
18. CAMBIOS EN LEYES, CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
19. RECLASIFICACIÓN DE TRÁMITES
20. REQUERIMIENTOS Y SOLVENTACIONES
21. VIGENCIA DE DICTÁMENES Y DOCUMENTOS
22. RESPONSABILIDAD DIRECTAMENTE ATRIBUIBLE A **GRUPO CONSULTOR JM**
23. SERVICIOS DE TERCEROS
24. PÓLIZA DE SEGURO
25. TRÁMITE DE BOMBEROS
26. EXTINTORES
27. CAPACITACIONES
28. PRODUCTOS Y BIENES FÍSICOS
29. ENTREGA DIGITAL DE DOCUMENTOS Y CONDICIÓN DE PAGO
30. IMPRESIÓN DE CARPETAS O DOCUMENTOS
31. VISITAS Y TRASLADOS EXTRAORDINARIOS
32. ENTREGA Y RETENCIÓN DE DOCUMENTOS
33. TIEMPOS DE EJECUCIÓN
34. FUERZA MAYOR Y CAUSAS AJENAS
35. PROPIEDAD INTELECTUAL
36. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS
37. CANCELACIÓN, IMPOSIBILIDAD DE CONTINUAR Y APLICACIÓN DE SALDOS
38. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE SERVICIO
39. SOPORTE POSTERIOR
40. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES
41. INTERPRETACIÓN Y BUENA FE
42. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
43. VIGENCIA

1. OBJETO Y NATURALEZA DEL SERVICIO

Los presentes Términos y Condiciones regulan la prestación de servicios profesionales ofrecidos por **GRUPO CONSULTOR JM**, representado por Marco Antonio Velázquez Zanabria, relacionados principalmente con la regularización, actualización, elaboración, integración, gestión, seguimiento y acompañamiento de trámites en materia de Protección Civil, Bomberos, Desarrollo Urbano y demás gestiones complementarias que sean expresamente contratadas.

Para efectos del presente documento, se denominará **“EL CLIENTE”** a la persona física, persona moral, propietario, representante legal, apoderado o persona autorizada que solicite, contrate, pague o autorice cualquiera de los servicios de **GRUPO CONSULTOR JM**.

GRUPO CONSULTOR JM presta servicios de actualización, regularización, gestión, integración documental, asesoría y seguimiento. Salvo que expresamente se indique lo contrario, no actúa como autoridad y **no tiene control sobre los tiempos internos, criterios, resoluciones, sistemas, inspecciones o determinaciones de las dependencias gubernamentales.**

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones estarán disponibles permanentemente para consulta de EL CLIENTE mediante los diferentes medios utilizados por **GRUPO CONSULTOR JM**, incluyendo su página de internet, enlaces digitales, códigos QR, cotizaciones, notas de remisión, correos electrónicos, mensajes electrónicos u otros medios aplicables.

EL CLIENTE manifiesta su aceptación cuando realiza cualquiera de las siguientes acciones: autoriza por escrito o por medios electrónicos la prestación del servicio; efectúa un anticipo, pago parcial o pago total; solicita expresamente el inicio de los trabajos; firma o acepta una cotización, nota de remisión u orden de servicio; o permite el inicio material de las actividades contratadas.

GRUPO CONSULTOR JM procurará informar al CLIENTE sobre la existencia y disponibilidad de estos Términos y Condiciones antes o al momento de la contratación.

La falta de lectura por parte de **EL CLIENTE**, cuando los términos hayan sido puestos razonablemente a su disposición, no suspende por sí sola las obligaciones derivadas de la contratación.

3. COTIZACIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

La cotización constituye el documento principal para determinar los servicios, productos, trámites, dictámenes, capacitaciones, gestiones y demás conceptos incluidos en la contratación.

Antes de autorizar la cotización o realizar cualquier pago, **EL CLIENTE** deberá revisar que el nombre indicado, los servicios contratados, conceptos incluidos, exclusiones, precio, forma de pago y demás observaciones correspondan con lo que desea contratar.

En caso de detectar algún error, diferencia o concepto que no corresponda con lo solicitado, **EL CLIENTE** deberá informarlo a **GRUPO CONSULTOR JM** antes de autorizar la cotización o realizar el pago correspondiente.

Una vez autorizada la cotización o realizado cualquier pago relacionado con ésta, se entenderá que **EL CLIENTE** acepta el alcance del servicio descrito en dicho documento.

Únicamente se considerarán incluidos los conceptos expresamente señalados en la cotización aceptada.

Cualquier producto, servicio, trámite, dictamen, póliza, capacitación, impresión, visita, traslado, equipo, derecho gubernamental o gestión no incluido expresamente en la cotización aceptada podrá generar un costo adicional.

Si durante el desarrollo del trámite una autoridad solicita requisitos, documentos, estudios, dictámenes, pagos o procedimientos adicionales que no se encontraban contemplados al momento de elaborar la cotización, **GRUPO CONSULTOR JM** informará al CLIENTE sobre dicha situación y, cuando corresponda, sobre los costos adicionales necesarios para continuar.

4. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

GRUPO CONSULTOR JM determinará inicialmente el tipo de trámite que corresponde al establecimiento con base en la información proporcionada por **EL CLIENTE** y conforme a los criterios establecidos por la **SGIRyPC** (Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil) que incluye tablas de riesgo, giro, superficie, características del inmueble y procedimientos administrativos vigentes conocidos al momento de realizar la evaluación.

En materia de Protección Civil podrán existir, entre otros, los siguientes procedimientos:

a) Trámite de Bajo Impacto

Aplica a aquellos establecimientos que, de acuerdo con los criterios de establecidos por la **SGIRyPC** tienen clasificación de riesgo y procedimiento vigente, puedan realizar su regularización mediante esta modalidad.

La consideración de un inmueble como **Bajo Impacto** no dependerá exclusivamente de su superficie, también podrán tomarse en cuenta su giro, actividad, características particulares, nivel de riesgo y demás elementos establecidos por la autoridad.

Cuando el procedimiento vigente requiera formatos, declaraciones, solicitudes de clasificación o documentos adicionales para acreditar que el establecimiento puede tramitarse como Bajo Impacto, éstos deberán integrarse al expediente correspondiente.

b) Programa Interno de Protección Civil (PIPC)

Aplica a aquellos establecimientos que, por su giro, superficie, nivel de riesgo, características particulares o determinación de la autoridad competente, deban contar con un Programa Interno de Protección Civil.

Para efectos comerciales y de cotización, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá clasificar los Programas Internos de la siguiente forma:

- PIPC categoría **chica**: establecimientos de hasta **120 m²** que, aun por sus dimensiones, deban realizar Programa Interno por su giro, clasificación de riesgo, criterio administrativo o porque **hayan sido reclasificados de Bajo Impacto a Programa Interno**.
- PIPC categoría **mediana**: establecimientos de 121 m² hasta **500 m²**.
- PIPC categoría **grande**: establecimientos superiores a **500 m²**.

Estas categorías tienen fines comerciales y de organización del servicio y no sustituyen la clasificación oficial que determine la autoridad competente.

La superficie no será el único factor para determinar el tipo de trámite o categoría aplicable, se basará dicho trámite apoyado y conforme el formato emitido por la **SGIRyPC** “**DETERMINACIÓN DE RIESGO EN EL ESTABLECIMIENTO**”

Cuando exista duda sobre la clasificación, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá realizar la consulta, evaluación o procedimiento correspondiente EN EL FORMATO para determinar el trámite aplicable.

Si durante la revisión o después del ingreso la autoridad determina una clasificación distinta a la inicialmente considerada por la razón determinada

aplicable, se aplicará lo establecido en el apartado correspondiente a cambios administrativos y reclasificación de trámites.

El precio final del servicio será el establecido en la cotización vigente aceptada por **EL CLIENTE**.

5. PRECIOS Y ACTUALIZACIONES

Los precios de **GRUPO CONSULTOR JM** podrán actualizarse periódicamente debido a inflación, modificaciones administrativas, costos operativos, cambios normativos, proveedores, derechos gubernamentales, actualización de servicios profesionales o modificaciones en el alcance de los trámites.

El precio aplicable será el vigente al momento de la contratación, salvo que exista expresamente una tarifa preferencial vigente para **EL CLIENTE**.

La entrega de una cotización no congela indefinidamente un precio. La vigencia comercial será la señalada en la propia cotización.

6. CLIENTES RECURRENTE Y TARIFAS PREFERENCIALES

GRUPO CONSULTOR JM podrá otorgar tarifas preferenciales a clientes recurrentes que mantengan continuidad en sus trámites y renovaciones.

Para conservar dicha tarifa, se recomienda que **EL CLIENTE** inicie su proceso de renovación con **una anticipación mínima de sesenta (60) días naturales** respecto de la fecha de vencimiento de su trámite.

Cuando **EL CLIENTE** no inicie su renovación dentro de dicho periodo, **GRUPO CONSULTOR JM podrá mantener de manera excepcional la tarifa preferencial hasta por un máximo de noventa (90) días naturales** posteriores al vencimiento del trámite.

Transcurridos noventa (90) días naturales desde la fecha de vencimiento sin que **EL CLIENTE** haya formalizado la renovación mediante la documentación y pago correspondiente, perderá automáticamente el beneficio de la tarifa preferencial y se aplicará el precio vigente al momento de la contratación.

La tarifa preferencial constituye un beneficio comercial otorgado a clientes recurrentes y no representa un precio permanente ni un derecho adquirido para ejercicios posteriores.

El inicio de una renovación requiere el cumplimiento de las condiciones de pago y documentación establecidas por **GRUPO CONSULTOR JM. La simple manifestación**

de intención de renovar no será suficiente para conservar indefinidamente la tarifa preferencial.

7. FORMAS DE PAGO

GRUPO CONSULTOR JM podrá recibir pagos mediante transferencia bancaria, depósito bancario, efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, plataformas electrónicas, cheque u otros medios previamente autorizados.

Las condiciones particulares, cargos adicionales y costos relacionados con el medio de pago elegido deberán ser informados previamente al CLIENTE.

Lo anterior se establece atendiendo a lo dispuesto por los *artículos 7 y 7 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor*, conforme a los cuales los proveedores deberán informar y respetar los precios, cargos, términos y demás condiciones aplicables a los servicios contratados, así como informar de manera clara el monto total que deba cubrir el consumidor.

7.1. PAGOS MEDIANTE CHEQUE

GRUPO CONSULTOR JM podrá aceptar pagos mediante cheque.

Cuando **EL CLIENTE** realice directamente el depósito del cheque en la cuenta bancaria indicada por **GRUPO CONSULTOR JM**, o realice por sus propios medios las gestiones necesarias para que éste sea depositado, **no se generará cargo adicional por el uso de este medio de pago.**

7.2. RECOLECCIÓN Y GESTIÓN PRESENCIAL DE CHEQUES

Cuando **EL CLIENTE** solicite que **GRUPO CONSULTOR JM** acuda a su domicilio, establecimiento u otro lugar acordado para recoger físicamente un cheque y posteriormente realice las gestiones necesarias para su depósito o cobro ante la institución bancaria correspondiente, se generará un **cargo adicional de \$300.00 MXN por concepto de servicio extraordinario de recolección y gestión presencial de cobro.**

Este importe no constituye una penalización por pagar mediante cheque.

El cargo corresponde al servicio adicional que implica el traslado para recoger el documento, su traslado y presentación ante la institución bancaria, así como el tiempo administrativo destinado a realizar dicha operación.

EL CLIENTE deberá ser informado de este cargo antes de solicitar o autorizar la recolección.

Cuando **EL CLIENTE** entregue o deposite directamente el cheque por sus propios medios, este cargo no será aplicable.

7.3. CONFIRMACIÓN DEL PAGO

La recepción física de un cheque no implicará por sí misma que el servicio se encuentre liquidado.

Para efectos de la relación contractual entre **EL CLIENTE** y **GRUPO CONSULTOR JM**, el pago mediante cheque se considerará efectivamente realizado una vez que la institución bancaria haya procesado el documento y los recursos correspondientes se encuentren disponibles.

Cuando el cheque esté sujeto a compensación, revisión bancaria o cualquier otro proceso que impida disponer inmediatamente de los recursos, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá esperar la confirmación efectiva del pago antes de realizar actos que dependan de dicha liquidación.

Lo anterior no impedirá continuar actividades previamente acordadas cuando **GRUPO CONSULTOR JM** expresamente determine lo contrario.

7.4. CHEQUES NO PAGADOS

De conformidad con el *artículo 183 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito*, el librador es responsable del pago del cheque.

Asimismo, el *artículo 193 del mismo ordenamiento* establece que cuando un cheque presentado en tiempo no sea pagado por causa imputable al propio librador, éste deberá resarcir al tenedor los daños y perjuicios ocasionados, estableciendo la ley que la indemnización correspondiente no podrá ser menor al veinte por ciento del valor del cheque.

En caso de devolución o falta de pago de un cheque, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá suspender las actividades relacionadas con el servicio hasta que **EL CLIENTE** cubra efectivamente el importe pendiente mediante un medio de pago aceptado.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos que, en su caso, correspondan a **GRUPO CONSULTOR JM** conforme a la legislación aplicable.

8. FACTURACIÓN Y DOCUMENTOS FISCALES

Cuando **EL CLIENTE** requiera factura, deberá proporcionar a **GRUPO CONSULTOR JM** la información fiscal completa, actualizada, vigente y correcta, necesaria para la emisión del CFDI correspondiente.

GRUPO CONSULTOR JM podrá enviar previamente una pre-factura o vista previa de revisión con los datos proporcionados por **EL CLIENTE**. La finalidad de esta revisión será confirmar que la información fiscal sea correcta antes de emitir el comprobante definitivo.

EL CLIENTE deberá proporcionar, cuando corresponda, Constancia de Situación Fiscal vigente y los datos requeridos por el SAT, incluyendo nombre o razón social, RFC, régimen fiscal, código postal fiscal, uso del CFDI, forma y método de pago, así como cualquier otro dato fiscal que resulte aplicable.

Será responsabilidad de **EL CLIENTE** revisar la pre-factura y comunicar oportunamente cualquier error o modificación antes de autorizar su emisión, la pre-factura tendrá una permanencia de 48 horas, para que sea revisada, en su totalidad, esto para evitar la cancelación de la misma.

Una vez otorgado el visto bueno por cualquier medio escrito o electrónico, **GRUPO CONSULTOR JM** procederá a emitir la factura con la información autorizada.

Cuando **EL CLIENTE** detecte un error antes de la emisión definitiva, **GRUPO CONSULTOR JM** realizará la corrección correspondiente dentro de su horario laboral y podrá requerir hasta cinco (5) días hábiles, dependiendo de la naturaleza de la modificación.

FACTURAS CON PAGOS PARCIALES O DIFERIDOS

Cuando el servicio se encuentre sujeto a pagos parciales o diferidos, los complementos de pago se emitirán únicamente después de que **EL CLIENTE** haya realizado la parcialidad correspondiente y, cuando resulte necesario, haya remitido el comprobante de pago.

CANCELACIÓN O CORRECCIÓN DE FACTURAS

Las solicitudes de cancelación, sustitución o corrección de una factura deberán realizarse por escrito y encontrarse justificadas conforme a las disposiciones fiscales aplicables. **GRUPO CONSULTOR JM** podrá requerir hasta quince (15) días hábiles para realizar las gestiones administrativas correspondientes, sin perjuicio de los tiempos y procedimientos establecidos por el SAT.

La emisión, corrección o cancelación de una factura no modifica por sí misma las fechas de pago ni suspende las obligaciones económicas derivadas del servicio contratado.

9. ANTICIPO Y LIQUIDACIÓN

Salvo acuerdo distinto expresamente establecido en la cotización, los servicios de Programa Interno de Protección Civil se contratarán mediante un anticipo equivalente al **60 % del costo total** y una liquidación equivalente al **40 % restante**.

El anticipo permite la apertura formal del expediente, revisión documental, programación de actividades y ejecución de los trabajos contemplados dentro del alcance contratado.

Cuando **GRUPO CONSULTOR JM** autorice un esquema de pagos parciales para cubrir el anticipo, éste se considerará formalmente cubierto únicamente cuando la suma de los pagos realizados alcance, como mínimo, el sesenta por ciento (60 %) del valor total del servicio, salvo que la cotización establezca expresamente una condición distinta.

La liquidación deberá realizarse en el momento procesal establecido en la cotización o comunicado al CLIENTE, pudiendo coincidir con la obtención del documento de ingreso, orden de cobro, conclusión de la integración técnica, presentación formal del expediente o etapa equivalente.

El pago de honorarios de **GRUPO CONSULTOR JM** es independiente del pago de derechos gubernamentales, multas, contribuciones, pólizas, dictámenes, productos o servicios externos, salvo que la cotización indique expresamente lo contrario.

10. PAGOS PARCIALES, CONVENIOS ESPECIALES Y PROMESAS DE PAGO

Los esquemas de pagos abiertos, informales o sin fechas determinadas no forman parte de la política ordinaria de **GRUPO CONSULTOR JM**.

Los pagos parciales únicamente podrán autorizarse para servicios cuyo valor total sea superior a \$6,000.00 MXN, salvo autorización expresa y excepcional de **GRUPO CONSULTOR JM**.

Cuando **EL CLIENTE** solicite cubrir gradualmente el anticipo, deberá establecerse previamente un esquema de pagos con montos y fechas determinadas.

Los pagos podrán pactarse con periodicidad:

- Semanal;
- Quincenal; o
- Mensual;

según las condiciones particulares del servicio y lo previamente autorizado por **GRUPO CONSULTOR JM**.

Las cantidades entregadas antes de alcanzar el porcentaje de anticipo requerido tendrán carácter de abonos acumulativos y no implicarán por sí mismas el inicio formal de la elaboración, integración, presentación o seguimiento del trámite.

Cuando el servicio contratado tenga un valor igual o inferior a \$6,000.00 MXN, no será aplicable de manera ordinaria el esquema de pagos parciales.

En estos casos, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá autorizar una fecha posterior de pago o promesa de pago, sin que dicha autorización implique el inicio automático del servicio.

La promesa de pago únicamente constituye una facilidad para establecer la fecha en que **EL CLIENTE** deberá cubrir el importe correspondiente y no obliga a **GRUPO CONSULTOR JM** a iniciar, elaborar, ingresar, presentar o dar seguimiento al trámite antes de recibir el pago.

Si **GRUPO CONSULTOR JM** decide, de manera excepcional y por consideración comercial, adelantar alguna actividad antes de recibir el pago correspondiente, dicha actuación se considerará una facilidad excepcional y no modificará:

- La fecha de pago acordada;
- La obligación de liquidación **DEL CLIENTE**;
- Las condiciones originalmente contratadas;
- Ni constituirá precedente u obligación para servicios posteriores.

El incumplimiento de una fecha de pago previamente acordada facultará a **GRUPO CONSULTOR JM** para suspender cualquier actividad iniciada hasta que **EL CLIENTE** regularice el importe correspondiente.

11. SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO

Cuando **EL CLIENTE** incumpla un pago en la fecha acordada, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá suspender temporalmente las actividades relacionadas con el expediente.

Durante la suspensión **no existirá obligación de continuar elaboraciones, ingresos, visitas, renovaciones, solventaciones o seguimiento activo, salvo que exista alguna obligación profesional o legal** que no admita suspensión.

La suspensión causada por falta de pago no elimina las obligaciones económicas previamente generadas.

Cualquier vencimiento, inspección, multa, pérdida de vigencia, cambio de requisito o consecuencia que se produzca mientras el expediente se encuentre

suspendido por causas atribuibles al CLIENTE no será imputable a GRUPO CONSULTOR JM.

Cuando exista un convenio de pagos parciales y, una vez iniciado formalmente el servicio, y **EL CLIENTE** incumpla alguno de los pagos pactados en la fecha correspondiente, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá suspender las actividades hasta que se regularice el importe pendiente.

El periodo de suspensión no se considerará tiempo de ejecución atribuible a **GRUPO CONSULTOR JM**.

Al reactivarse el expediente deberán revisarse nuevamente los precios, documentos, dictámenes, derechos, formatos, requisitos y criterios vigentes.

12. EXPEDIENTES INACTIVOS O ABANDONADOS

Se considerará que un expediente presenta **inactividad** cuando **EL CLIENTE** deje de responder comunicaciones, entregar documentación, realizar pagos pendientes, proporcionar firmas, autorizaciones o atender cualquier requisito necesario para continuar con el servicio.

Una ausencia temporal **DEL CLIENTE**, incluyendo periodos vacacionales, viajes, cierres internos, eventos extraordinarios o situaciones similares, no implicará automáticamente el abandono del expediente.

Cuando transcurran **sesenta (60) días naturales consecutivos** sin que **EL CLIENTE** realice alguna acción necesaria para continuar con el trámite, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá considerar el expediente como **INACTIVO** y suspender su seguimiento ordinario.

La inactividad podrá declararse aun cuando **EL CLIENTE** haya realizado el pago parcial o total del servicio, cuando la continuación del trámite dependa de documentos, firmas, autorizaciones, datos, pagos de derechos, gestiones o requisitos que deban ser proporcionados, obtenidos o atendidos por **EL CLIENTE**.

La liquidación total del servicio no obliga a GRUPO CONSULTOR JM a mantener indefinidamente activo un expediente cuando existan requisitos pendientes cuya obtención o entrega no dependa directamente de GRUPO CONSULTOR JM.

Cuando la inactividad alcance **noventa (90) días naturales consecutivos**, el expediente podrá considerarse **ABANDONADO** para efectos administrativos y operativos.

La declaración de abandono no significa necesariamente la cancelación automática del servicio ni la pérdida inmediata de las cantidades pagadas. Sin embargo, para reactivar el expediente será necesario revisar nuevamente su estado, los requisitos vigentes y las condiciones aplicables al momento de la reactivación.

La reactivación podrá implicar:

- Revisión de vigencias documentales;
- Actualización de dictámenes, constancias, pólizas o documentos;
- Incorporación de nuevos requisitos;
- Actualización de derechos gubernamentales;
- Actualización de precios o servicios adicionales;
- Presentación de nuevos formatos;
- Reinicio parcial o total del trámite cuando así lo requiera la autoridad; y
- Cualquier otra actualización necesaria derivada del tiempo transcurrido.

Los costos que se generen por actualización, vencimiento, modificación de requisitos o reinicio del procedimiento después de un periodo de inactividad o abandono serán informados a **EL CLIENTE** antes de continuar.

PLAZOS OFICIALES Y REQUERIMIENTOS

Los periodos de sesenta (60) y noventa (90) días señalados en este apartado **no suspenden, amplían ni modifican los plazos establecidos por las autoridades.**

Cuando exista una prevención, requerimiento, solventación, orden de cobro, inspección, plazo administrativo o cualquier actuación con fecha límite, **EL CLIENTE** deberá proporcionar la documentación, pago, firma, autorización o información solicitada dentro del plazo indicado por **GRUPO CONSULTOR JM.**

Si **EL CLIENTE** no atiende oportunamente un requerimiento y, como consecuencia, vence un plazo, se pierde una vigencia, se cierra el expediente, se cancela una actuación o resulta necesario realizar un nuevo ingreso, las consecuencias y costos derivados serán responsabilidad de **EL CLIENTE** cuando la falta de atención sea atribuible a éste.

GRUPO CONSULTOR JM procurará informar oportunamente la existencia de dichos plazos mediante los medios de contacto proporcionados por **EL CLIENTE.**

13. INICIO DE OPERACIONES, EXPEDIENTE BÁSICO E INGRESO DEL TRÁMITE

GRUPO CONSULTOR JM iniciará formalmente la elaboración e integración del expediente únicamente cuando se cumplan conjuntamente las condiciones de pago

establecidas para el servicio y se cuente con la documentación básica necesaria para comenzar los trabajos.

Para efectos del presente contrato, se considerará como documentación básica o tronco común mínimo:

- INE vigente del propietario o representante legal;
- Constancia de Situación Fiscal actual y vigente;
- Licencia de Funcionamiento;
- Uso de Suelo;
- Cartas, formatos o documentos que deban encontrarse debidamente firmados por **EL CLIENTE** para la elaboración del expediente;
- Aviso de Apertura de Negocio, cuando resulte aplicable al trámite de Bajo Impacto.

La entrega de documentación sin el pago correspondiente no dará inicio al cómputo de los tiempos de ejecución.

De igual manera, la realización del pago sin contar con la documentación básica completa, legible, vigente y correctamente firmada no dará inicio al plazo de elaboración.

Cuando **EL CLIENTE** se encuentre bajo un esquema autorizado de pagos parciales, el servicio iniciará formalmente únicamente cuando concurren ambas condiciones:

- a) que los pagos acumulados hayan alcanzado como mínimo el porcentaje de anticipo establecido en la cotización, ordinariamente equivalente al sesenta por ciento (60 %) del valor total del servicio; y
- b) que **GRUPO CONSULTOR JM** cuente con la documentación básica o tronco común completa, vigente, legible y debidamente firmada.

Mientras alguna de estas condiciones no se encuentre cumplida, no comenzarán a computarse los tiempos de elaboración ni existirá obligación de iniciar formalmente el trámite.

Cuando exista únicamente una **promesa o fecha futura de pago**, ésta no activará por sí misma el inicio del servicio ni generará obligación de ingreso, presentación o seguimiento por parte de **GRUPO CONSULTOR JM**.

INICIO ANTICIPADO EXCEPCIONAL

GRUPO CONSULTOR JM podrá, cuando así lo considere conveniente, adelantar excepcionalmente actividades de elaboración, integración o incluso presentación de un trámite antes de recibir el pago total correspondiente a la etapa acordada.

Dicha actuación será considerada una facilidad comercial excepcional y **no modificará la obligación de pago de EL CLIENTE ni generará el derecho de exigir que esta práctica se repita en servicios posteriores.**

Cuando conforme a la cotización el pago deba encontrarse cubierto al momento del ingreso, presentación u obtención del documento correspondiente, **la entrega al CLIENTE del acuse, ingreso, orden de cobro o documentación relacionada se realizará conforme al esquema de liquidación pactado y a lo establecido en el apartado de entrega y retención de documentos.**

El hecho de que **GRUPO CONSULTOR JM** haya adelantado voluntariamente una actividad no podrá interpretarse como autorización para diferir indefinidamente el pago.

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA PARA EL INGRESO

La integración del expediente básico no significa necesariamente que el trámite se encuentre listo para ser presentado ante la autoridad.

Dependiendo del giro, características, riesgos, instalaciones y requisitos aplicables al inmueble, podrán existir documentos complementarios adicionales, entre ellos pólizas de seguro, documentos relacionados con residuos peligrosos, equipos sujetos a presión, dictámenes, permisos, constancias, registros, autorizaciones o cualquier otro requisito solicitado por la autoridad competente.

La obtención y entrega de estos documentos corresponderá a **EL CLIENTE** cuando así se establezca en la cotización, solicitud documental o por disposición de la autoridad.

GRUPO CONSULTOR JM podrá elaborar y mantener preparado el expediente con la documentación disponible; sin embargo, no estará obligado a realizar el ingreso del trámite hasta contar con todos los documentos, firmas, autorizaciones, pagos de derechos y requisitos necesarios para su correcta presentación.

El tiempo transcurrido mientras **GRUPO CONSULTOR JM** espera documentación complementaria, autorizaciones, firmas, pagos, dictámenes o cualquier requisito cuya obtención corresponda a **EL CLIENTE** no será considerado tiempo de ejecución imputable a **GRUPO CONSULTOR JM**.

Una vez recibido el último requisito necesario para el ingreso, **GRUPO CONSULTOR JM** contará con el plazo operativo correspondiente para realizar la revisión final, integración y presentación del expediente ante la autoridad.

14. OBLIGACIONES DE GRUPO CONSULTOR JM

GRUPO CONSULTOR JM se compromete a prestar sus servicios con diligencia profesional razonable y conforme a los procedimientos y requisitos conocidos y vigentes al momento de realizar las gestiones.

GRUPO CONSULTOR JM deberá integrar y elaborar los documentos contratados; revisar razonablemente la información proporcionada por **EL CLIENTE**; presentar los trámites conforme al alcance contratado; dar seguimiento administrativo dentro de sus capacidades; comunicar requerimientos relevantes de la autoridad cuando sean conocidos; realizar solventaciones cuando cuente oportunamente con los elementos necesarios; informar al **CLIENTE** sobre cambios relevantes que afecten directamente su trámite; y corregir sin costo aquellos errores documentales directamente atribuibles a **GRUPO CONSULTOR JM**, siempre que sean detectados dentro de un periodo razonable.

GRUPO CONSULTOR JM no garantiza que las autoridades mantengan permanentemente los mismos requisitos, criterios, sistemas, formatos o procedimientos.

15. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

EL CLIENTE deberá proporcionar a **GRUPO CONSULTOR JM** la información y documentación necesaria para la elaboración, integración, presentación, seguimiento y solventación de los servicios contratados.

La documentación deberá entregarse de forma completa, vigente, correcta y suficientemente legible para que puedan identificarse con claridad los datos contenidos en ella.

Cuando un documento se encuentre borroso, cortado, incompleto, vencido, alterado, ilegible o no permita verificar correctamente nombres, domicilios, RFC, fechas, licencias, firmas u otros datos necesarios, se considerará como documentación no entregada hasta que sea sustituido por una versión adecuada.

EL CLIENTE será responsable de revisar que la información que proporcione corresponda con la situación real y actual del establecimiento.

Asimismo, deberá informar oportunamente cualquier modificación relacionada con:

- Propietario;
- Representante legal;
- Domicilio;
- Razón social;

- Rfc;
- Giro;
- Licencia de funcionamiento;
- Uso de suelo;
- Superficie;
- Número de trabajadores;
- Aforo;
- Procesos;
- Instalaciones;
- Equipos;
- Sustancias;
- Almacenamiento;
- Riesgos;
- Cualquier otra condición que pueda modificar el trámite o sus requisitos.

DOCUMENTOS OBTENIDOS POR EL CLIENTE O POR TERCEROS

Cuando para continuar un trámite sea necesario obtener documentos, cartas, firmas, autorizaciones, constancias o información que dependan de **EL CLIENTE** o de terceros relacionados con el inmueble, será responsabilidad de **EL CLIENTE** realizar las gestiones necesarias para obtenerlos y entregarlos oportunamente a **GRUPO CONSULTOR JM**.

Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa, documentación emitida o firmada por:

- Propietarios del inmueble;
- Arrendadores;
- Administradores;
- Plazas comerciales;
- Representantes legales;
- Apoderados;
- Condominios;
- Empresas proveedoras;
- Profesionistas externos;
- Autoridades;
- Cualquier tercero cuya intervención sea necesaria para completar el expediente.

GRUPO CONSULTOR JM no será responsable por retrasos, suspensión o imposibilidad de continuar el trámite cuando dichos documentos no sean proporcionados oportunamente.

La falta de respuesta, negativa, ausencia, vacaciones, cambio de domicilio, residencia en otra entidad federativa o cualquier otra circunstancia relacionada con la persona que deba firmar o proporcionar un documento no trasladará dicha obligación a **GRUPO CONSULTOR JM**.

PAGO Y DOCUMENTACIÓN SON OBLIGACIONES INDEPENDIENTES

La realización del pago parcial o total del servicio no sustituye la obligación de **EL CLIENTE** de entregar documentación, firmas, autorizaciones, pagos de derechos o requisitos necesarios para la continuación del trámite.

En consecuencia, un servicio podrá encontrarse total o parcialmente pagado y permanecer suspendido o pendiente cuando exista documentación o información cuya obtención corresponda a **EL CLIENTE**.

GRUPO CONSULTOR JM no estará obligado a concluir, ingresar o mantener indefinidamente activo un expediente cuando existan requisitos pendientes atribuibles a **EL CLIENTE**.

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

EL CLIENTE deberá atender dentro de los plazos indicados las solicitudes de:

- Documentos;
- Firmas;
- Autorizaciones;
- Pagos;
- Adquisiciones;
- Correcciones;
- Visitas;
- Dictámenes;
- Pólizas;
- Constancias;
- Cualquier otro requisito necesario para la continuidad del trámite.

Cuando exista un requerimiento oficial con fecha límite, **EL CLIENTE** deberá proporcionar lo solicitado dentro del plazo indicado por **GRUPO CONSULTOR JM**, considerando el tiempo necesario para integrar y presentar la solventación.

Si **EL CLIENTE** entrega la documentación fuera de tiempo y, como consecuencia, vence un plazo oficial, se cierra el trámite, pierde vigencia un documento o resulta necesario realizar un nuevo ingreso, los costos y consecuencias derivados serán responsabilidad de **EL CLIENTE** cuando la demora sea atribuible a éste.

COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO

EL CLIENTE deberá mantenerse atento a los medios de comunicación utilizados durante la prestación del servicio, incluyendo correo electrónico, llamadas, mensajes de WhatsApp u otros medios previamente acordados.

Será responsabilidad de **EL CLIENTE** revisar oportunamente las comunicaciones relacionadas con:

- Requerimientos;
- Órdenes de cobro;
- Solicitudes documentales;
- Visitas;
- Inspecciones;
- Observaciones;
- Vencimientos;
- Pagos;
- Autorizaciones;
- cualquier información necesaria para continuar el trámite.

EL CLIENTE deberá informar a **GRUPO CONSULTOR JM** cuando cambie de número telefónico, correo electrónico o persona responsable de recibir comunicaciones.

CONSECUENCIAS POR INCUMPLIMIENTO DEL CLIENTE

Las consecuencias derivadas de información falsa, incorrecta, incompleta, desactualizada o entregada fuera de plazo serán responsabilidad de **EL CLIENTE** cuando dichas circunstancias provoquen retrasos, observaciones, rechazos, vencimientos, pagos adicionales, multas, reinicios, nuevas gestiones o imposibilidad de continuar el servicio.

GRUPO CONSULTOR JM deberá informar al **CLIENTE** cuando detecte alguna situación de este tipo y, cuando corresponda, indicar los requisitos o costos necesarios para continuar.

16. DERECHOS GUBERNAMENTALES

Los derechos de ingreso, derechos administrativos, contribuciones, pagos oficiales, multas y demás conceptos cobrados por las autoridades no forman parte de los honorarios de **GRUPO CONSULTOR JM**, salvo indicación expresa en la cotización.

EL CLIENTE será responsable de realizar dichos pagos dentro de la vigencia de las órdenes correspondientes.

La falta de pago oportuno puede provocar cancelación, vencimiento, reinicio, actualización de derechos o pérdida de determinados avances.

17. INSPECCIONES, MULTAS Y ACTOS DE AUTORIDAD

La contratación de **GRUPO CONSULTOR JM** no suspende las facultades de inspección, verificación o sanción de las autoridades.

Protección Civil, Bomberos, Normatividad y demás dependencias podrán realizar visitas aun cuando **EL CLIENTE** tenga contratado un trámite o éste se encuentre en proceso.

GRUPO CONSULTOR JM no será responsable de multas derivadas de incumplimientos previos a su contratación, falta de renovación oportuna, ausencia de documentación, falta de equipos, incumplimientos materiales del establecimiento, retrasos atribuibles al CLIENTE o **periodos durante los cuales el expediente hubiera permanecido suspendido por falta de pago o documentación.**

Cuando exista una controversia sobre la causa de una sanción, deberán analizarse las circunstancias específicas antes de atribuir responsabilidades.

Cuando **EL CLIENTE** haya optado por un esquema de pagos parciales y aún no haya alcanzado las condiciones necesarias para el inicio formal del servicio, los abonos efectuados no significarán que el trámite se encuentre iniciado, ingresado, renovado o vigente.

En consecuencia, las inspecciones, requerimientos, multas o sanciones que pudieran producirse durante dicho periodo por falta de renovación, regularización o presentación del trámite no serán atribuibles a **GRUPO CONSULTOR JM**, siempre que éste aún no estuviera obligado a iniciar formalmente el servicio conforme a los presentes Términos y Condiciones.

18. CAMBIOS EN LEYES, CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

EL CLIENTE reconoce que los procedimientos administrativos pueden cambiar durante la vigencia de un trámite incluso sin aviso oportuno.

Las autoridades pueden modificar formatos, plataformas, clasificaciones, requisitos, vigencias de documentos, criterios de revisión, procedimientos de ingreso, mecanismos de pago, documentación técnica, requisitos internos o criterios de los servidores públicos encargados de revisar los expedientes.

Cuando un trámite haya sido preparado correctamente conforme al procedimiento conocido al momento de su elaboración y posteriormente la autoridad modifique los requisitos, dicho cambio no se considerará automáticamente un error de **GRUPO CONSULTOR JM**.

19. RECLASIFICACIÓN DE TRÁMITES

Las autoridades podrán reclasificar establecimientos inicialmente considerados de Bajo Impacto y determinar posteriormente que requieren Programa Interno de Protección Civil u otro procedimiento.

De igual manera, podrán determinar que un establecimiento inicialmente considerado sujeto a Programa Interno puede encuadrar en un procedimiento distinto.

Cuando dicha reclasificación derive de cambios normativos, administrativos o criterios posteriores de la autoridad, **GRUPO CONSULTOR JM** informará al CLIENTE y presentará, cuando proceda, una nueva propuesta para continuar.

Los nuevos derechos gubernamentales, dictámenes, documentos o trabajos adicionales derivados de la reclasificación no se consideran incluidos automáticamente en el servicio originalmente contratado.

20. REQUERIMIENTOS Y SOLVENTACIONES

Las autoridades pueden emitir observaciones o requerimientos durante la revisión de un expediente.

Cuando éstos impliquen documentación o información que corresponda proporcionar al CLIENTE, éste deberá entregarla a **GRUPO CONSULTOR JM** dentro del plazo que se le indique.

GRUPO CONSULTOR JM podrá establecer internamente una fecha de entrega anterior al vencimiento oficial con la finalidad de contar con tiempo suficiente para integrar y presentar la solventación.

Cuando la autoridad solicite documentos que no estaban contemplados inicialmente o modifique los criterios de aceptación de un documento, los costos de obtener dichos elementos serán independientes de los honorarios originales.

21. VIGENCIA DE DICTÁMENES Y DOCUMENTOS

Los dictámenes eléctricos, estructurales, pólizas, constancias, licencias y demás documentos están sujetos a los criterios de vigencia establecidos por las autoridades.

El hecho de que un documento haya sido aceptado en ejercicios anteriores no garantiza que la autoridad lo acepte nuevamente.

Cuando la autoridad exija que un dictamen, póliza o documento sea expedido o actualizado durante el ejercicio vigente, **EL CLIENTE** deberá cubrir el costo correspondiente si dicho documento no estaba incluido expresamente en su cotización.

22. RESPONSABILIDAD DIRECTAMENTE ATRIBUIBLE A GRUPO CONSULTOR JM

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se considerará que existe una responsabilidad directamente atribuible a **GRUPO CONSULTOR JM** únicamente cuando el incumplimiento derive de una acción u omisión bajo su control directo y no exista una causa atribuible al CLIENTE, a la autoridad, a un tercero o a una modificación posterior del procedimiento administrativo.

Se considerarán, entre otros, casos directamente atribuibles a **GRUPO CONSULTOR JM** los siguientes:

22.1. FALTA DE PRESENTACIÓN DEL TRÁMITE

Cuando **GRUPO CONSULTOR JM**:

- Haya recibido el pago correspondiente;
- Cuenten con la documentación básica y complementaria necesaria para el ingreso;
- No exista impedimento atribuible al cliente, autoridad o tercero;
- Y, aun contando con todo lo necesario, omita presentar el trámite dentro del plazo operativo establecido.

Si como consecuencia directa de dicha omisión se genera la necesidad de realizar nuevamente un ingreso, **GRUPO CONSULTOR JM** deberá asumir la corrección que corresponda conforme al mecanismo de compensación establecido en este apartado.

22.2. VENCIMIENTO DE UNA SOLVENTACIÓN POR FALTA DE SEGUIMIENTO

Se considerará responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM** cuando:

- Exista un requerimiento o prevención oficial;
- **GRUPO CONSULTOR JM** conozca la fecha límite;
- Cuenten oportunamente con todos los documentos, información y autorizaciones necesarios para solventar;

- Y, aun así, deje transcurrir el plazo sin realizar la presentación correspondiente.

No se considerará responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM** cuando **EL CLIENTE** entregue los documentos o autorizaciones fuera del plazo solicitado o con tiempo insuficiente para integrar correctamente la solventación.

22.3. OMISIÓN DE UN DOCUMENTO QUE YA SE ENCONTRABA DISPONIBLE

Se considerará responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM** cuando un documento requerido:

- Haya sido entregado correctamente por **EL CLIENTE**;
- Se encuentre vigente, legible y aplicable;
- Haya sido identificado como necesario para el trámite;
- Y sea omitido involuntariamente por **GRUPO CONSULTOR JM** durante la integración o presentación del expediente.

22.4. ERRORES DE CAPTURA O ELABORACIÓN

Serán responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM** los errores materiales derivados directamente de la elaboración de sus documentos, entre ellos:

- Captura incorrecta de nombres;
- Rfc;
- Domicilios;
- Fechas;
- Superficies;
- Datos administrativos;
- Transcripción incorrecta de información;
- Incorporación equivocada de documentos;
- Errores semejantes;

siempre que la información correcta hubiera sido previamente proporcionada de manera clara y legible por **EL CLIENTE**.

No será responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM** cuando el error provenga de información incorrecta, ilegible, incompleta, desactualizada o contradictoria proporcionada por **EL CLIENTE**.

22.5. PRESENTACIÓN EN UN PROCEDIMIENTO INCORRECTO POR ERROR PROPIO

Se considerará responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM** cuando presente un trámite mediante un procedimiento incorrecto a pesar de que, al momento del ingreso,

existiera información oficial, vigente, clara y razonablemente accesible que permitiera determinar el procedimiento correcto.

No se considerará responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM** cuando la clasificación o procedimiento cambie después del ingreso, sea modificado durante la revisión o dependa de criterios internos no publicados o de una determinación posterior de la autoridad.

22.6. FALTA DE COMUNICACIÓN DE UN REQUERIMIENTO CONOCIDO

Cuando **GRUPO CONSULTOR JM** reciba formalmente un requerimiento, prevención, observación, orden de cobro o comunicación que requiera una actuación de **EL CLIENTE**, deberá informarlo dentro de un plazo razonable.

Si **GRUPO CONSULTOR JM** omite comunicar dicha información y esa omisión provoca directamente la pérdida de un plazo que **EL CLIENTE** razonablemente habría podido atender, se considerará una responsabilidad atribuible a **GRUPO CONSULTOR JM**.

22.7. SITUACIONES QUE NO SE CONSIDERAN RESPONSABILIDAD DE GRUPO CONSULTOR JM

No se considerarán errores u omisiones atribuibles a **GRUPO CONSULTOR JM**, entre otros, los siguientes casos:

- Cambios de requisitos posteriores al ingreso;
- Modificación o actualización de formatos o procedimientos;
- Reclassificación de bajo impacto a programa interno o viceversa realizada por la autoridad;
- Nuevos criterios administrativos;
- Documentos que anteriormente eran aceptados y posteriormente dejan de serlo;
- Solicitud de dictámenes del ejercicio vigente cuando anteriormente se aceptaban de años anteriores;
- Requisitos no publicados o comunicados por la autoridad después del ingreso;
- Criterios distintos entre inspectores o revisores;
- Fallas en plataformas gubernamentales;
- Retrasos propios de la autoridad;
- Inspecciones, multas o sanciones derivadas de incumplimientos previos del establecimiento;
- Falta de pago de derechos por parte de **EL CLIENTE**;
- Documentos no entregados por **EL CLIENTE**;

- Documentos que dependan de propietarios, arrendadores, plazas comerciales, administradores o terceros;
- Retrasos provocados por firmas pendientes;
- Documentación ilegible, vencida, incorrecta o incompleta;
- Falta de respuesta **DEL CLIENTE**;
- Suspensión del expediente por incumplimiento de pago;
- Negativa de un tercero a proporcionar documentos;
- Cualquier situación fuera del control razonable de **GRUPO CONSULTOR JM**.

22.8. CORRECCIÓN Y COMPENSACIÓN POR ERRORES ATRIBUIBLES A GRUPO CONSULTOR JM

Cuando se compruebe una responsabilidad directamente atribuible a **GRUPO CONSULTOR JM**, éste procurará en primera instancia corregir el error mediante los mecanismos administrativos disponibles que permitan continuar el trámite sin generar honorarios adicionales al **CLIENTE** por dicha corrección.

Cuando el error comprobado de **GRUPO CONSULTOR JM** provoque directamente la necesidad de realizar un nuevo ingreso de un Programa Interno de Protección Civil, pagar nuevamente derechos gubernamentales o genere una afectación económica oficial directamente relacionada con dicha omisión, podrá proceder una compensación económica en favor **DEL CLIENTE**.

La compensación no implicará, por regla general, la devolución inmediata de honorarios previamente pagados ni la entrega automática de cantidades en efectivo.

La forma ordinaria de compensación será mediante un saldo de compensación, el cual podrá aplicarse de alguna de las siguientes maneras:

a) Compensación en renovaciones posteriores.

El importe reconocido podrá aplicarse como descuento sobre los honorarios profesionales de **GRUPO CONSULTOR JM** correspondientes a la siguiente renovación del mismo servicio. Cuando el importe reconocido sea superior a los honorarios de una sola renovación, el saldo restante podrá conservarse y aplicarse progresivamente en renovaciones posteriores hasta agotarse.

b) Compensación dividida.

GRUPO CONSULTOR JM podrá aplicar hasta el cincuenta por ciento (50 %) del importe reconocido durante el procedimiento actual y conservar el cincuenta por ciento (50 %) restante como saldo de compensación para renovaciones posteriores.

El saldo de compensación únicamente podrá aplicarse sobre honorarios propios de **GRUPO CONSULTOR JM**.

No será aplicable a derechos gubernamentales futuros, dictámenes realizados por terceros, pólizas de seguro, extintores, señalética, equipos, materiales, refacciones, impuestos, traslados extraordinarios o cualquier servicio proporcionado por terceros.

MULTAS O SANCIONES OFICIALES

Cuando **EL CLIENTE** manifieste haber sufrido una multa o sanción como consecuencia de una omisión directamente atribuible a **GRUPO CONSULTOR JM**, deberá acreditarse previamente la existencia, causa y monto de dicha afectación.

Para efectos de compensación, **EL CLIENTE** deberá presentar, según corresponda:

- acta o cédula de infracción;
- resolución administrativa;
- orden oficial de cobro;
- línea de captura;
- documento equivalente emitido por la autoridad competente; y
- comprobante del pago efectivamente realizado.

La compensación se calculará sobre el importe efectivamente pagado y comprobado por **EL CLIENTE**, y no necesariamente sobre el monto inicialmente señalado por la autoridad.

La existencia de una inspección, visita, amenaza de sanción o manifestación verbal de un servidor público no generará por sí misma obligación de compensación.

No serán reconocidos como conceptos susceptibles de compensación los pagos informales, gratificaciones, dádivas, sobornos, cantidades entregadas directamente a servidores públicos, intermediarios o terceros, ni cualquier cantidad que carezca de respaldo documental oficial.

GRUPO CONSULTOR JM no participará, reconocerá ni reembolsará cantidades relacionadas con actos contrarios a la legislación aplicable.

DETERMINACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La existencia de una multa o nuevo ingreso no implicará automáticamente responsabilidad de **GRUPO CONSULTOR JM**.

Antes de determinar cualquier compensación deberán revisarse, entre otros elementos:

- fecha en que debió realizarse el ingreso o solventación;
- fecha real de presentación;
- fecha de entrega de documentos por parte de **EL CLIENTE**;

- cumplimiento de pagos;
- comunicaciones entre las partes;
- requerimientos emitidos por la autoridad;
- cambios administrativos o de procedimiento;
- causa formal de la multa o sanción; y
- cualquier otra evidencia relacionada con el expediente.

La compensación procederá únicamente cuando exista relación directa y comprobable entre la omisión de **GRUPO CONSULTOR JM** y la afectación económica sufrida por **EL CLIENTE**.

Cuando exista participación de **EL CLIENTE**, de un tercero, de la autoridad o cualquier otra causa concurrente, la responsabilidad podrá determinarse de manera proporcional.

ALCANCE DE LA COMPENSACIÓN

El mecanismo de compensación previsto en este apartado será aplicable principalmente a los Programas Internos de Protección Civil cuando, derivado de una omisión comprobada de **GRUPO CONSULTOR JM**, resulte necesario realizar nuevamente un ingreso o cubrir un derecho gubernamental previamente pagado.

No será aplicable automáticamente a trámites de Bajo Impacto cuando la autoridad no haya generado una orden de cobro o una afectación económica oficial comprobable.

La existencia de saldo de compensación no implicará que **GRUPO CONSULTOR JM** deba entregar su equivalente en efectivo de manera inmediata.

Cuando la compensación exceda los honorarios de una renovación, podrá aplicarse en ejercicios posteriores hasta agotar el saldo reconocido, siempre sobre honorarios propios de **GRUPO CONSULTOR JM**.

El mecanismo anterior constituye la forma ordinaria de compensación acordada entre las partes, sin perjuicio de aquellos derechos u obligaciones que, conforme a la legislación aplicable, no puedan limitarse o renunciarse.

22.9. RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Cuando un problema derive tanto de una actuación de **GRUPO CONSULTOR JM** como de una demora, omisión o incumplimiento de **EL CLIENTE**, no se considerará responsabilidad exclusiva de ninguna de las partes.

En estos casos deberá analizarse la participación de cada una y podrá acordarse una solución proporcional.

22.10. DETERMINACIÓN DE LA CAUSA

Antes de atribuir una responsabilidad, deberán revisarse al menos:

- Fechas de pago;
- Fechas de entrega de documentos;
- Comunicaciones entre las partes;
- Fechas oficiales de ingreso;
- Requerimientos recibidos;
- Fechas límite de solventación;
- Cambios de procedimiento;
- Documentos solicitados por la autoridad;
- Y cualquier evidencia relacionada con el desarrollo del expediente.

La existencia de una observación, rechazo, prevención, multa o reinicio de trámite no implicará por sí misma que exista una responsabilidad atribuible a **GRUPO CONSULTOR JM**.

23. SERVICIOS DE TERCEROS

GRUPO CONSULTOR JM podrá auxiliar al **CLIENTE** en la contratación, coordinación o gestión de servicios proporcionados por terceros, como dictámenes estructurales, dictámenes eléctricos, pólizas de seguro, mantenimiento de extintores u otros servicios especializados.

Cuando estos servicios sean realizados por profesionistas, aseguradoras, talleres o proveedores independientes, sus tiempos técnicos y administrativos no serán controlados directamente por **GRUPO CONSULTOR JM**.

GRUPO CONSULTOR JM dará seguimiento dentro del alcance contratado, pero no será responsable de retrasos o situaciones exclusivamente imputables al proveedor externo.

24. PÓLIZA DE SEGURO

La póliza de seguro requerida para determinados trámites será cubierta por **EL CLIENTE** y no se entenderá incluida en el precio del Programa Interno de Protección Civil salvo que la cotización expresamente indique lo contrario.

Cuando **EL CLIENTE** solicite que **GRUPO CONSULTOR JM** gestione la obtención de la póliza, dicha gestión podrá tener un costo independiente de **\$500.00 MXN**, además del costo de la propia póliza.

Los tiempos de emisión, corrección y liberación de la póliza dependerán de la aseguradora correspondiente.

La facturación deberá solicitarse a la aseguradora por parte del interesado en la misma, como máximo 20 días naturales después del pago de la póliza.

25. TRÁMITE DE BOMBEROS

Cuando **EL CLIENTE** contrate la gestión del trámite ante Bomberos, **GRUPO CONSULTOR JM** realizará la integración y seguimiento administrativo correspondiente conforme al alcance señalado en la cotización y a los requisitos vigentes conocidos al momento de la gestión.

25.1. INICIO DE OPERACIONES

El trámite de Bomberos iniciará cuando se hayan cumplido las condiciones de pago aplicables y se cuente con la documentación necesaria para integrar el expediente. Cuando este trámite forme parte de un paquete junto con Programa Interno de Protección Civil u otros servicios, su ejecución podrá programarse conforme a la secuencia técnica y administrativa establecida en la cotización.

25.2. DOCUMENTACIÓN

EL CLIENTE deberá proporcionar la documentación requerida por la autoridad para el trámite, incluyendo, cuando resulte aplicable, identificación oficial vigente del propietario o representante legal, Constancia de Situación Fiscal, Licencia de Funcionamiento, Uso de Suelo y documentos que acrediten representación legal en caso de personas morales, además de cualquier requisito específico solicitado por la autoridad.

Los documentos deberán ser completos, vigentes y legibles. La falta de documentación podrá suspender el inicio o continuación del trámite sin que dicho periodo sea considerado tiempo de ejecución atribuible a GRUPO CONSULTOR JM.

25.3. VISITA DE INSPECCIÓN Y TIEMPOS DE LA AUTORIDAD

Una vez integrado el expediente y realizado el pago de derechos correspondiente, la autoridad podrá programar la visita de inspección. Como referencia operativa, este periodo puede ser de hasta veinte (20) días hábiles, sujeto a la carga de trabajo, agenda y criterios del organismo competente.

Después de una visita de inspección favorable y cuando no existan anomalías o requerimientos adicionales, la emisión del documento aprobatorio puede requerir aproximadamente diez (10) días hábiles adicionales. Estos plazos corresponden a la autoridad y pueden modificarse sin previo aviso.

EL CLIENTE deberá permitir el acceso al inmueble, contar con una persona responsable para atender la visita y mantener disponibles los elementos, equipos y condiciones de seguridad que sean objeto de verificación.

25.4. DOCUMENTO OBTENIDO Y VIGENCIA

El documento que ordinariamente se obtiene mediante este servicio es la Constancia de Medidas Preventivas Contra Incendio o el documento equivalente que determine la autoridad competente.

Su vigencia será la indicada por la propia autoridad; como referencia, podrá corresponder a un (1) año natural cuando así se establezca en el documento emitido. La entrega se realizará conforme a las políticas de pago y entrega documental previstas en estos Términos y Condiciones.

26. EXTINTORES

La compra, mantenimiento, recarga, prueba hidrostática, reparación o suministro de extintores constituye un servicio independiente del Programa Interno de Protección Civil, salvo que la cotización indique expresamente lo contrario.

Estos servicios no se consideran incluidos gratuitamente en el PIPC. Cuando sean necesarios para dar cumplimiento a un trámite, se cotizarán por separado.

26.1. SOLICITUD DE RECOLECCIÓN

Cuando **EL CLIENTE** solicite la recolección de extintores, **GRUPO CONSULTOR JM** programará el servicio conforme a disponibilidad. Como referencia operativa, la recolección podrá realizarse dentro de un plazo de hasta tres (3) días hábiles a partir de la solicitud.

26.2. REVISIÓN DEL ESTADO DEL EQUIPO

Los equipos serán revisados para identificar condiciones que puedan afectar su seguridad o funcionamiento, tales como corrosión, abolladuras, piezas faltantes, peso menor, daños en válvulas, mangueras o accesorios, alteraciones, antigüedad excesiva o cualquier condición que haga necesario un procedimiento adicional o impida realizar el servicio de manera segura.

Cuando se detecte una condición que implique un costo adicional o la imposibilidad de efectuar el servicio solicitado, **GRUPO CONSULTOR JM** informará al CLIENTE antes de proceder, cuando ello sea razonablemente posible.

26.3. MANTENIMIENTO, RECARGA Y VARIACIONES DE PESO

El procedimiento aplicable será determinado conforme al estado del equipo y a la normativa técnica correspondiente. Cuando sea necesaria una recarga, ésta se realizará respecto de la capacidad nominal del extintor y no como una reposición parcial del agente extinguidor.

Si durante la revisión se detecta una variación de peso o pérdida de agente, se informará al CLIENTE sobre el procedimiento requerido y su costo antes de continuar, cuando corresponda.

26.4. PRUEBAS HIDROSTÁTICAS

Cuando por antigüedad, condición física, periodicidad o normativa aplicable resulte necesaria una prueba hidrostática, ésta será informada al CLIENTE y tendrá un costo adicional, salvo que se encuentre expresamente incluida en la cotización.

26.5. REFACCIONES Y REPARACIONES

Las piezas desgastadas, dañadas, incompatibles o faltantes que deban sustituirse serán consideradas refacciones y se cobrarán por separado. **GRUPO CONSULTOR JM** informará al CLIENTE sobre su necesidad y costo. Si **EL CLIENTE** no autoriza una reparación indispensable para realizar el servicio de forma segura, el equipo podrá ser devuelto sin completar el procedimiento correspondiente.

26.6. TIEMPOS DE ENTREGA

Como referencia operativa, la entrega de equipos atendidos podrá requerir hasta diez (10) días hábiles, dependiendo de la carga de trabajo del taller, disponibilidad de refacciones, necesidad de pruebas especiales y cantidad de equipos.

26.7. DOCUMENTOS Y GARANTÍA

La prestación del servicio podrá acreditarse mediante nota de remisión, factura y, cuando corresponda, póliza o constancia de garantía. Los equipos nuevos y los servicios realizados podrán contar con una vigencia o garantía de hasta un (1) año natural cuando así se indique en la cotización, documento de garantía o condiciones del proveedor correspondiente.

27. CAPACITACIONES

Los cursos de capacitación se cotizarán conforme a la cantidad de participantes, temática, modalidad, ubicación y condiciones particulares. La cantidad mínima ordinaria para capacitación presencial será la establecida en la cotización vigente, lo común son 4 personas.

GRUPO CONSULTOR JM podrá impartir o gestionar capacitaciones en Primeros Auxilios, Uso y Manejo de Extintores, Técnicas de Evacuación y otros temas especializados cuando exista disponibilidad y éstos se encuentren expresamente contratados.

27.1. PROGRAMACIÓN Y CONDICIONES DEL INMUEBLE

Las capacitaciones presenciales deberán solicitarse preferentemente con al menos tres (3) días hábiles de anticipación. **EL CLIENTE** deberá informar oportunamente la cantidad de participantes y las condiciones del lugar, incluyendo si se trata de un espacio techado, disponibilidad de energía eléctrica, tipo de piso, dimensiones, medios de proyección y cualquier condición relevante para preparar adecuadamente el curso.

27.2. PUNTUALIDAD, AUSENCIAS Y REPROGRAMACIÓN

La capacitación iniciará conforme al horario programado una vez que el instructor haya terminado de preparar el equipo necesario. Los retrasos atribuibles a los participantes no ampliarán automáticamente el horario de conclusión y podrán reducir el contenido que sea posible impartir.

Si ningún participante se presenta dentro de los primeros veinte (20) minutos posteriores al horario programado, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá considerar la sesión como no realizada por causa atribuible al CLIENTE y la reprogramación podrá generar un nuevo costo.

Las cancelaciones o solicitudes de reprogramación deberán comunicarse con al menos tres (3) horas de anticipación. Cuando el aviso se realice fuera de dicho plazo podrán generarse cargos de reprogramación conforme a la cotización o tarifa vigente.

27.3. PARTICIPANTES Y CONSTANCIAS

No se permitirá la participación gratuita de personas adicionales u oyentes cuando no formen parte de la cantidad contratada. Los asistentes adicionales podrán generar un costo adicional.

Las constancias únicamente se emitirán a las personas que hayan cumplido los requisitos de participación correspondientes. Cuando una persona originalmente registrada no pueda asistir, **EL CLIENTE** podrá solicitar su sustitución por otra persona antes o durante la capacitación, siempre que sea posible registrar correctamente sus datos.

27.4. CONSTANCIAS DC-3 Y DATOS REQUERIDOS

Cuando **EL CLIENTE** requiera constancias DC-3 u otros formatos de capacitación, deberá proporcionar la información completa solicitada para su elaboración, incluyendo, cuando corresponda, nombre del participante, CURP, puesto, nombre o razón social de la empresa, RFC y datos de las personas responsables de firmar por la empresa y los trabajadores.

La elaboración de constancias especiales no iniciará hasta contar con la información completa. Como referencia operativa, su entrega podrá requerir hasta cinco (5) días hábiles a partir de la recepción total de los datos necesarios.

27.5. MODALIDAD EN LÍNEA

Cuando exista disponibilidad, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá ofrecer modalidades de capacitación en línea para participantes individuales o para aquellos que no hayan podido asistir a una sesión presencial. Las condiciones, costos, duración y forma de acreditación serán las indicadas en la cotización o plataforma correspondiente.

28. PRODUCTOS Y BIENES FÍSICOS

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se consideran productos o bienes físicos aquellos artículos comercializados o suministrados por **GRUPO CONSULTOR JM**, entre ellos extintores nuevos, señalética, botiquines, refacciones, accesorios y otros equipos o insumos de seguridad que sean expresamente cotizados.

EL CLIENTE deberá revisar antes de autorizar la compra la descripción, cantidad, capacidad, características, medidas, leyendas, especificaciones y demás datos del producto indicados en la cotización.

Los productos personalizados, fabricados o preparados conforme a especificaciones particulares, así como aquellos que hayan sido instalados, utilizados, alterados o abiertos de manera que impida su comercialización como producto nuevo, no estarán sujetos a cambio o devolución por mera decisión **DEL CLIENTE**, salvo que exista defecto de fabricación, error directamente atribuible a **GRUPO CONSULTOR JM**, garantía aplicable o disposición legal que establezca lo contrario.

Las solicitudes relacionadas con productos estándar sin uso podrán ser revisadas caso por caso conforme a su estado, empaque, naturaleza, condiciones de compra, políticas del proveedor y legislación aplicable.

Cuando exista un defecto, daño o diferencia atribuible al suministro, **EL CLIENTE** deberá informarlo tan pronto como sea razonablemente posible para revisar la procedencia de garantía, reparación, sustitución o la solución que corresponda.

29. ENTREGA DIGITAL DE DOCUMENTOS Y CONDICIÓN DE PAGO

Como política general, los expedientes, carpetas, programas, constancias y demás documentos elaborados por **GRUPO CONSULTOR JM** serán entregados en formato digital, preferentemente en archivo PDF no editable.

Esta modalidad es compatible con lo dispuesto por el artículo 39 de la Ley General de Protección Civil, que permite a las instituciones y particulares incorporar innovaciones

tecnológicas, digitales o virtuales en la elaboración y difusión del Programa Interno de Protección Civil.

Asimismo, cuando el procedimiento administrativo correspondiente se realice mediante plataformas digitales o requiera la presentación electrónica de documentos, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá realizar la entrega al CLIENTE en el mismo formato utilizado para su gestión.

La impresión física de carpetas, programas, constancias u otros documentos **no forma parte del servicio ordinario contratado**, salvo que la cotización indique expresamente lo contrario.

EL CLIENTE podrá imprimir por sus propios medios los archivos digitales entregados por **GRUPO CONSULTOR JM** cuando requiera una versión física.

Cuando **EL CLIENTE** solicite expresamente que **GRUPO CONSULTOR JM** realice la impresión, integración o entrega física de una carpeta o documento, dicho servicio será cotizado y cobrado por separado.

CONDICIÓN DE LIQUIDACIÓN

La obligación de **EL CLIENTE** de liquidar los honorarios de **GRUPO CONSULTOR JM** se genera en el momento establecido en la cotización y en los presentes Términos y Condiciones.

En ningún caso EL CLIENTE podrá condicionar, retener, diferir o negar el pago correspondiente bajo el argumento de que desea recibir una carpeta impresa, documento físico, entrega personal, visita adicional o cualquier prestación que no forme parte expresamente del servicio contratado.

Para los servicios de Programa Interno de Protección Civil, cuando la cotización establezca que el saldo deberá liquidarse al obtenerse el ingreso, orden de cobro o etapa equivalente, **EL CLIENTE** deberá realizar dicha liquidación en ese momento, independientemente de que posteriormente solicite documentos impresos o servicios adicionales.

La solicitud posterior de una carpeta física o cualquier otro documento impreso no modifica ni suspende la fecha de pago originalmente pactada.

Cuando **EL CLIENTE** solicite que **GRUPO CONSULTOR JM** acuda personalmente a entregar una carpeta, documento físico u otro elemento que no forme parte del servicio contratado, deberá cubrir previamente el costo correspondiente de impresión, preparación, traslado y entrega.

Si **EL CLIENTE** exige una entrega presencial como condición para realizar un pago que ya se encuentre vencido o exigible conforme a la cotización, los costos adicionales derivados de dicha solicitud correrán por cuenta de **EL CLIENTE**.

30. IMPRESIÓN DE CARPETAS O DOCUMENTOS

Cuando **EL CLIENTE** solicite una impresión física, ésta será considerada servicio adicional.

La entrega podrá realizarse dentro de un plazo ordinario de hasta cinco días naturales a partir de la solicitud y confirmación del pago correspondiente.

El costo dependerá de volumen, tipo de impresión, carpeta, encuadernado y forma de entrega.

Cuando se solicite entrega urgente o presencial, podrá existir un costo adicional de traslado o mensajería.

31. VISITAS Y TRASLADOS EXTRAORDINARIOS

31.1. VISITAS INCLUIDAS Y TRASLADOS EXTRAORDINARIOS

Las visitas técnicas necesarias y expresamente incluidas en la cotización forman parte del servicio contratado.

Las visitas adicionales solicitadas por **EL CLIENTE** para entregar documentación, recoger pagos, entregar impresiones, repetir una visita ya realizada o atender actividades no contempladas inicialmente podrán generar un costo adicional.

Cuando **GRUPO CONSULTOR JM** acuda a una cita previamente confirmada y ésta no pueda realizarse por ausencia de **EL CLIENTE**, falta del responsable, falta del pago acordado, imposibilidad de acceso o cualquier causa atribuible al **CLIENTE**, la visita se considerará realizada. Una nueva visita podrá generar un nuevo cargo.

31.2. CONSULTA FÍSICA Y DIAGNÓSTICO PREVIO A LA COTIZACIÓN

Las consultas físicas o visitas técnicas destinadas al análisis y diagnóstico previo a la elaboración de una cotización tendrán un costo de \$300.00 MXN más IVA, salvo que se informe una tarifa distinta antes de la visita.

Este diagnóstico podrá incluir la revisión general de las condiciones del inmueble, recopilación de datos básicos, identificación preliminar de necesidades y observaciones necesarias para elaborar una propuesta técnica o comercial.

Cuando **EL CLIENTE** acepte y contrate posteriormente el servicio cotizado, el importe pagado por la visita de diagnóstico podrá aplicarse como anticipo o descuento al total

del servicio, siempre que así se indique en la cotización o confirmación correspondiente.

32. ENTREGA Y RETENCIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos, acuses, constancias, expedientes y demás entregables generados u obtenidos por **GRUPO CONSULTOR JM** serán entregados conforme al esquema de pago y a la etapa de liquidación establecida en la cotización.

Cuando la cotización establezca que el saldo debe liquidarse al obtenerse el documento de ingreso, acuse, orden de cobro, conclusión de la integración técnica o etapa equivalente, **EL CLIENTE** deberá cubrir el saldo correspondiente en ese momento.

En los casos permitidos por la legislación aplicable, mientras exista un saldo vencido **GRUPO CONSULTOR JM** podrá suspender la entrega de documentos generados, gestionados u obtenidos como parte de sus servicios, incluyendo, cuando corresponda:

- Documento o acuse de ingreso del trámite;
- Orden de cobro o documento equivalente;
- Documento aprobatorio de Protección Civil o Bomberos;
- Carpeta digital del Programa Interno de Protección Civil;
- Dictámenes estructurales, eléctricos u otros dictámenes gestionados dentro del servicio;
- Constancias de capacitación;
- Pólizas de seguro gestionadas por **GRUPO CONSULTOR JM**, cuando corresponda;
- Cualquier otro documento elaborado u obtenido dentro del alcance contratado cuya entrega se encuentre vinculada a la liquidación.

La urgencia, necesidad inmediata, inspección próxima, vencimiento interno dEL CLIENTE o solicitud de un tercero no modificará por sí misma la fecha de pago acordada ni obligará a GRUPO CONSULTOR JM a liberar documentación antes de la liquidación correspondiente.

Cuando una orden de cobro o documento emitido por la autoridad tenga vigencia limitada, **EL CLIENTE** deberá liquidar oportunamente el servicio y realizar los pagos oficiales dentro de la vigencia indicada. Las consecuencias derivadas de la falta de pago oportuno serán atribuibles al CLIENTE cuando la demora sea imputable a éste.

GRUPO CONSULTOR JM no retendrá documentos originales propiedad de **EL CLIENTE** como mecanismo de cobro y observará las obligaciones legales o profesionales que resulten aplicables en cada caso.

33. TIEMPOS DE EJECUCIÓN

Los tiempos informados por **GRUPO CONSULTOR JM** respecto de su propio trabajo son estimaciones basadas en condiciones normales de operación y comienzan a correr cuando existen pago, documentación mínima completa y legible y condiciones suficientes para realizar la actividad correspondiente.

33.1. TIEMPO OPERATIVO DE GRUPO CONSULTOR JM PARA PIPC

Como referencia operativa, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá requerir hasta ocho (8) días hábiles para la preparación, integración, revisión final y presentación de un Programa Interno de Protección Civil, contados a partir del momento en que se cumplan las condiciones de pago aplicables y se cuente con la documentación necesaria para la etapa correspondiente.

Cuando existan documentos complementarios pendientes, firmas, autorizaciones, dictámenes, pólizas, pagos o requisitos a cargo de **EL CLIENTE**, el plazo se suspenderá hasta que éstos sean proporcionados.

33.2. TIEMPOS DE LA AUTORIDAD EN PROTECCIÓN CIVIL

Los tiempos de revisión y resolución de las autoridades son independientes de **GRUPO CONSULTOR JM**. Como referencia operativa, la revisión de un Programa Interno de Protección Civil puede requerir aproximadamente hasta cuarenta (40) días hábiles a partir del pago de derechos o de la etapa administrativa que determine la autoridad.

Las órdenes de cobro y documentos equivalentes pueden contar con una vigencia limitada determinada por el organismo emisor. **EL CLIENTE** deberá atender la fecha de vigencia indicada en el propio documento.

Los plazos gubernamentales pueden modificarse por carga de trabajo, observaciones, inspecciones, periodos vacacionales, fallas en sistemas, cambios administrativos, modificaciones de procedimiento o decisiones internas de la autoridad. Los tiempos anteriores son referencias y no constituyen una garantía de resolución en una fecha determinada.

34. FUERZA MAYOR Y CAUSAS AJENAS

GRUPO CONSULTOR JM no será responsable por retrasos derivados de acontecimientos fuera de su control razonable, incluyendo fallas en plataformas gubernamentales, contingencias, desastres, suspensión de actividades de dependencias, cambios de administración, fallas tecnológicas, interrupciones de

servicios, emergencias, cierres, vacaciones institucionales o modificaciones extraordinarias de procedimientos.

Cuando alguna de estas circunstancias afecte el trámite, los plazos deberán ajustarse razonablemente.

35. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los formatos, diseños, estructuras documentales, materiales didácticos, gráficos, modelos, presentaciones, documentos técnicos, videos, imágenes y demás contenidos originales desarrollados por **GRUPO CONSULTOR JM** se encuentran protegidos conforme a la legislación aplicable de derechos de autor.

La entrega de un documento al CLIENTE para fines de su propio trámite no implica autorización para comercializar, modificar, reproducir para terceros o utilizar dichos formatos como productos propios.

36. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS

GRUPO CONSULTOR JM podrá solicitar documentación personal, fiscal, administrativa y corporativa necesaria para realizar los servicios contratados.

La información proporcionada será utilizada únicamente y exclusivamente para los fines relacionados con las gestiones contratadas y conforme al aviso de privacidad correspondiente.

Como política general, deberán preferirse documentos digitales o copias impresas legibles.

GRUPO CONSULTOR JM evitará nunca recibirá documentos originales salvo que resulte estrictamente necesario.

37. CANCELACIÓN, IMPOSIBILIDAD DE CONTINUAR Y APLICACIÓN DE SALDOS

Cuando **EL CLIENTE** decida cancelar voluntariamente un servicio después de que **GRUPO CONSULTOR JM** haya iniciado actividades, las cantidades pagadas podrán aplicarse a los trabajos administrativos, técnicos, operativos, gestiones, desplazamientos, documentos, productos o servicios de terceros que ya hayan sido realizados, solicitados o comprometidos.

La cancelación del servicio no implica automáticamente la devolución total de las cantidades pagadas.

IMPOSIBILIDAD DE CONTINUAR POR CAUSAS AJENAS A GRUPO CONSULTOR JM

Cuando un trámite no pueda continuar por causas que no dependan directamente de **GRUPO CONSULTOR JM**, incluyendo, entre otras:

- Negativa del propietario, arrendador, administrador, plaza comercial o tercero a proporcionar documentación;
- Falta de firmas, autorizaciones o cartas;
- Imposibilidad de obtener documentos requeridos por la autoridad;
- Falta de regularización previa del inmueble;
- Ausencia de licencias, permisos o documentos indispensables;
- Cambio de domicilio **dEL CLIENTE**;
- Terminación del contrato de arrendamiento;
- Decisión **dEL CLIENTE** de cerrar, trasladar o modificar su establecimiento;
o
- Cualquier situación semejante que impida continuar material o administrativamente con el procedimiento;

GRUPO CONSULTOR JM podrá suspender o cerrar administrativamente el expediente.

La imposibilidad de continuar por dichas causas no se considerará incumplimiento de **GRUPO CONSULTOR JM** cuando éste haya realizado las actividades que razonablemente se encontraban bajo su responsabilidad.

CANTIDADES YA EJERCIDAS

Las cantidades correspondientes a trabajos ya realizados, gestiones efectuadas, documentos elaborados, servicios contratados, derechos pagados, productos adquiridos, visitas efectuadas o gastos comprometidos no serán consideradas saldo disponible para otro servicio.

Cuando resulte necesario, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá informar al **CLIENTE** qué parte del servicio ya fue ejecutada y qué actividades permanecieron pendientes.

SALDO A FAVOR

Cuando después de descontar los trabajos, gestiones y gastos efectivamente realizados exista una cantidad no ejercida, ésta podrá conservarse como saldo a favor **dEL CLIENTE**.

El saldo a favor podrá aplicarse a otro servicio de **GRUPO CONSULTOR JM** dentro de un plazo máximo de doce (12) meses naturales contados a partir de la fecha en que se determine la imposibilidad de continuar o la cancelación del servicio.

El saldo a favor podrá utilizarse, entre otros casos, cuando **EL CLIENTE**:

- Cambie de establecimiento;
- Regularice posteriormente la documentación pendiente;
- Contrate un nuevo trámite;

- Requiera una renovación;
- Solicite otro servicio compatible con dicho saldo.

La aplicación del saldo a favor no congela los precios originales.

Cuando el nuevo servicio tenga un precio superior al saldo disponible, **EL CLIENTE** deberá cubrir la diferencia conforme a la tarifa vigente al momento de la nueva contratación.

REACTIVACIÓN DEL MISMO TRÁMITE

Si posteriormente desaparece la causa que impedía continuar y **EL CLIENTE** desea reactivar el mismo procedimiento, **GRUPO CONSULTOR JM** revisará nuevamente:

- Vigencias documentales;
- Requisitos actuales;
- Derechos gubernamentales;
- Precios;
- Condiciones del inmueble;
- Y cualquier modificación administrativa ocurrida durante el periodo de suspensión.

La reactivación podrá generar costos adicionales cuando existan documentos vencidos, nuevos requisitos, derechos actualizados o trabajos que deban realizarse nuevamente.

REEMBOLSOS

Cuando **EL CLIENTE** solicite un reembolso, éste deberá analizarse considerando el avance real del servicio y los gastos ya realizados o comprometidos.

No procederá el reembolso de cantidades correspondientes a servicios efectivamente prestados, trabajos elaborados, gestiones realizadas o gastos ya ejecutados.

Cuando legalmente proceda la devolución de alguna cantidad no ejercida, ésta se determinará con base en las circunstancias específicas del servicio.

38. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE SERVICIO

GRUPO CONSULTOR JM podrá dar por terminada la prestación de servicios cuando exista incumplimiento grave **DEL CLIENTE**, falta reiterada de pagos, entrega de información falsa, amenazas, conductas abusivas, solicitudes contrarias a la ley, intento de utilización fraudulenta de documentos o imposibilidad material de continuar.

La terminación no elimina las obligaciones económicas correspondientes a trabajos ya realizados.

39. SOPORTE POSTERIOR

Una vez concluido el servicio, **GRUPO CONSULTOR JM** podrá brindar aclaraciones básicas respecto de los documentos entregados durante un periodo razonable.

La elaboración de nuevos documentos, modificaciones derivadas de cambios posteriores **DEL CLIENTE**, actualizaciones anuales, nuevos trámites o trabajos adicionales deberán cotizarse por separado.

40. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

GRUPO CONSULTOR JM podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando existan cambios en los servicios, normas, procesos administrativos, precios, modalidades de trabajo o circunstancias que justifiquen su modificación.

Las modificaciones no deberán aplicarse retroactivamente de manera arbitraria para alterar obligaciones ya cumplidas.

Para nuevos servicios, renovaciones o reactivaciones se utilizará la versión vigente al momento de la contratación correspondiente.

41. INTERPRETACIÓN Y BUENA FE

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse conjuntamente con la cotización y demás documentos de contratación.

Cuando exista alguna duda razonable sobre el alcance de un servicio, las partes procurarán resolverla atendiendo a la cotización, comunicaciones, pagos realizados y trabajos efectivamente contratados.

La relación entre **GRUPO CONSULTOR JM** y **EL CLIENTE** deberá desarrollarse bajo principios de buena fe, colaboración, comunicación oportuna y responsabilidad compartida.

42. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En caso de desacuerdo, reclamación o controversia derivada de los servicios contratados, ambas partes procurarán primero resolver la situación mediante comunicación directa y revisión objetiva de los antecedentes del expediente, incluyendo cotizaciones, pagos, documentos, comunicaciones, fechas y actuaciones realizadas.

42.1. MEDIACIÓN COMO MECANISMO PREVIO

Cuando la comunicación directa no permita alcanzar una solución, cualquiera de las partes podrá proponer por escrito el inicio de un proceso de mediación o conciliación.

Cuando ambas partes acepten la mediación, procurarán seleccionar de común acuerdo a una persona mediadora profesional o a una institución de mediación competente. Salvo imposibilidad material o acuerdo distinto, se procurará iniciar el proceso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aceptación de ambas partes.

Los costos de la mediación serán cubiertos en partes iguales por **GRUPO CONSULTOR JM** y **EL CLIENTE**, salvo que ambas partes acuerden por escrito una distribución distinta.

Cualquier acuerdo alcanzado durante la mediación deberá constar por escrito y ser aceptado por ambas partes para surtir los efectos que legalmente correspondan.

42.2. CONTROVERSIA LEGAL

Si la mediación o conciliación no permite resolver el conflicto, las partes podrán acudir a las autoridades administrativas, mecanismos de protección al consumidor o tribunales que resulten legalmente competentes. Cuando conforme a la legislación aplicable corresponda la jurisdicción de la CDMX, las partes podrán someter la controversia a las autoridades competentes de dicha entidad, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que correspondan a **EL CLIENTE** conforme a la legislación aplicable.

43. VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de su publicación y permanecerán aplicables hasta que sean sustituidos por una versión posterior.

Cada contratación estará sujeta a la versión vigente y puesta a disposición d**EL CLIENTE** al momento de contratar el servicio.

- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----
- -----