

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

AFINAME - SERVICIO DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ A DOMICILIO

Fecha de última actualización: [Fecha actual]

1. INFORMACIÓN GENERAL

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan el acceso y uso de la aplicación móvil Afiname y los servicios de mantenimiento automotriz a domicilio (en adelante, el "Servicio") proporcionados por **DESARROLLOS TECNOLÓGICOS E INNOVACIÓN S.A. DE C.V.** (en adelante, "Afiname", "nosotros" o la "Empresa"), con RFC DTI250506PK9 y domicilio legal en San Felipe 3808, Col. Residencial Abraham Lincoln, CP 64310, Monterrey, Nuevo León, México.

Al descargar, acceder y/o utilizar nuestra aplicación y servicios, usted (en adelante, el "Usuario" o "Cliente") acepta quedar obligado por estos Términos. Si no está de acuerdo con estos Términos, no utilice nuestros servicios.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 Servicios Ofrecidos

Afiname proporciona los siguientes servicios de mantenimiento automotriz a domicilio:

- Servicio de afinación mayor y menor
- Cambio de aceite
- Cambio de filtro de aceite
- Cambio de filtro de aire de la cabina
- Cambio de bujías
- Relleno de anticongelante

2.2 Servicios NO Incluidos

Afiname NO proporciona los siguientes servicios:

- Reparaciones mayores de motor
- Trabajo de carrocería y pintura
- Reparaciones del sistema eléctrico complejo
- Servicios de transmisión
- Reparaciones de suspensión
- Cualquier otro servicio no especificado expresamente en la sección 2.1

2.3 Cobertura Geográfica

Nuestros servicios están disponibles exclusivamente en:

- Monterrey, Nuevo León
- San Pedro Garza García, Nuevo León
- San Nicolás de los Garza, Nuevo León

2.4 Horario de Servicio

- Lunes a Sábado: 9:00 AM a 9:00 PM
- Domingos: 9:00 AM a 3:00 PM
- No hay servicio en días festivos oficiales

3. REGISTRO Y USO DE LA APLICACIÓN

3.1 Requisitos de Registro

- El Usuario debe ser mayor de 18 años
- Proporcionar información veraz, actual y completa
- Mantener la confidencialidad de su cuenta y contraseña
- Notificar inmediatamente cualquier uso no autorizado de su cuenta

3.2 Información Requerida

Para utilizar nuestros servicios, el Usuario deberá proporcionar:

- Nombre completo
- Número de teléfono
- Correo electrónico
- Dirección del servicio
- Datos del vehículo (marca, modelo, año, placas)

4. PROCESO DE SERVICIO

4.1 Programación de Citas

- Las citas deben agendarse con al menos 24 horas de anticipación
- La disponibilidad está sujeta a la capacidad de servicio
- El Usuario recibirá confirmación de la cita vía aplicación y/o correo electrónico

4.2 Requisitos Durante el Servicio

- **El propietario o un representante autorizado mayor de edad DEBE estar presente durante todo el servicio**
- El vehículo debe estar accesible en la ubicación acordada
- El área de trabajo debe ser segura y adecuada para realizar el servicio

- El vehículo debe tener al menos 1/4 de tanque de gasolina

4.3 Refacciones y Consumibles

- Todas las refacciones y consumibles son proporcionados exclusivamente por Afiname
- El Usuario NO puede proporcionar sus propias refacciones
- Los precios de refacciones están incluidos en la cotización del servicio

5. PRECIOS Y PAGOS

5.1 Métodos de Pago

Afiname acepta exclusivamente:

- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito
- Los pagos se procesan de manera segura a través de la aplicación

5.2 Cotizaciones

- Los precios cotizados incluyen mano de obra y refacciones
- Los precios pueden variar según el tipo de vehículo y servicio requerido
- Cualquier servicio adicional identificado durante la visita requerirá autorización previa del Cliente

6. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

6.1 Cancelación por el Usuario

- Las cancelaciones deben realizarse con al menos 24 horas de anticipación
- Las cancelaciones se pueden hacer a través de la aplicación
- No se aplicarán cargos por cancelaciones realizadas dentro del plazo establecido

6.2 Cancelación Tardía o No Show

- Cancelaciones con menos de 24 horas pero más de 2 horas antes del servicio: sin cargo
- Cancelaciones con menos de 2 horas de anticipación: cargo del 15% del servicio cotizado para cubrir costos operativos
- La ausencia del Cliente en la cita programada sin aviso previo: cargo del 25% del servicio cotizado
- Estos cargos se justifican por los costos de movilización de personal y equipo ya incurridos

7. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

7.1 Casos de Reembolso

Procede el reembolso en los siguientes casos:

- Servicio no realizado por causas atribuibles a Afinance
- Cobro duplicado o error en el monto cobrado
- Cancelación del servicio con más de 24 horas de anticipación
- Servicio incompleto sin justificación técnica

7.2 Proceso de Reembolso

- Las solicitudes deben presentarse dentro de los 7 días naturales posteriores al servicio
- Afinance responderá en un plazo de 48-72 horas hábiles
- Los reembolsos aprobados se procesarán en 5-10 días hábiles
- Los reembolsos se realizarán al mismo método de pago utilizado

8. GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

8.1 Garantía Limitada

Afinance garantiza la calidad de la mano de obra realizada por un período de 30 días naturales a partir de la fecha del servicio. Esta garantía cubre exclusivamente defectos en la ejecución del servicio prestado y no incluye:

- Fallas por desgaste normal de las piezas
- Problemas preexistentes no relacionados con el servicio
- Daños causados por mal uso o falta de mantenimiento posterior
- Fallas de componentes no intervenidos durante el servicio

8.2 Limitación de Responsabilidad

- Afinance mantendrá vigente una póliza de seguro de responsabilidad civil para cubrir daños que pudieran ocasionarse durante la prestación del servicio
- La responsabilidad de Afinance por daños directos al vehículo estará limitada al valor comercial del vehículo según el Libro Azul
- Afinance no será responsable por daños indirectos, incidentales o consecuenciales, pérdida de uso del vehículo o lucro cesante
- Afinance no es responsable por objetos personales dejados en el vehículo
- En caso de daños menores (rayones, manchas), la responsabilidad se limitará al costo de reparación del daño específico

8.3 Indemnización

El Usuario acepta indemnizar y mantener indemne a Afinance de cualquier reclamación derivada de:

- Información deliberadamente falsa o fraudulenta proporcionada por el Usuario
- Uso indebido o ilegal del vehículo posterior al servicio
- Violación intencional de estos Términos
- Condiciones preexistentes del vehículo que el Usuario conocía y no informó deliberadamente
- Daños a terceros causados por el vehículo que no sean resultado directo del servicio prestado

Esta indemnización no aplicará en casos donde el daño sea resultado directo de negligencia o dolo de Afiname.

9. QUEJAS Y RECLAMACIONES

9.1 Canales de Atención

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse a través de:

- Sección de soporte en la aplicación
- Correo electrónico: contacto@drauto.app
- Los canales oficiales de Afiname

9.2 Tiempos de Respuesta

- Respuesta inicial: 24 horas hábiles
- Resolución de casos simples: máximo 5 días hábiles
- Resolución de casos complejos: máximo 10 días hábiles
- Casos no resueltos satisfactoriamente serán escalados a supervisión

10. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

10.1 Recopilación de Datos

Afiname recopila y procesa datos personales de acuerdo con la legislación mexicana aplicable, incluyendo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

10.2 Uso de la Información

La información personal se utiliza para:

- Proporcionar los servicios solicitados
- Procesar pagos
- Comunicaciones relacionadas con el servicio
- Mejora de nuestros servicios

10.3 Compartir Información

Afiname únicamente comparte información con:

- Procesadores de pago para completar transacciones
- Autoridades cuando sea requerido por ley
- Nunca vendemos o alquilamos información personal a terceros

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la aplicación Afiname, incluyendo pero no limitado a marcas, logos, diseños, textos y software, son propiedad exclusiva de Desarrollos Tecnológicos e Innovación S.A. de C.V.

12. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

Afiname se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor al momento de su publicación en la aplicación. El uso continuado del servicio después de dichas modificaciones constituye la aceptación de los nuevos Términos.

13. TERMINACIÓN

13.1 Terminación por el Usuario

El Usuario puede terminar su cuenta en cualquier momento a través de la aplicación o contactando a soporte.

13.2 Terminación por Afiname

Afiname puede suspender o terminar el acceso al servicio si el Usuario:

- Viola estos Términos
- Proporciona información falsa
- Realiza actividades fraudulentas
- Maltrata al personal de servicio

14. DISPOSICIONES GENERALES

14.1 Legislación Aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes mexicanas, particularmente las aplicables en el Estado de Nuevo León.

14.2 Jurisdicción

Para cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

14.3 Divisibilidad

Si alguna disposición de estos Términos es declarada inválida o inaplicable, las demás disposiciones continuarán en pleno vigor y efecto.

14.4 Acuerdo Completo

Estos Términos constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y Afiname con respecto al uso de los servicios.

15. CONTACTO

Para cualquier pregunta o comentario sobre estos Términos y Condiciones, puede contactarnos:

DESARROLLOS TECNOLÓGICOS E INNOVACIÓN S.A. DE C.V.

- Correo electrónico: contacto@afiname.com
- Dirección: San Felipe 3808, Col. Residencial Abraham Lincoln, CP 64310, Monterrey, NL
- Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 AM a 6:00 PM

Al hacer clic en "Acepto" o al utilizar nuestros servicios, usted confirma que ha leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones en su totalidad.

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigor: 01-sept-2025