



POLÍTICA GENERAL DE SERVICIOS

Documento: MDOS-POL-2026-01

CAPÍTULO I - PRESENTACIÓN, ALCANCE Y DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Presentación de la Empresa

MDOS LLC (Maintenance Diagnostic Optimus Services) es una empresa puertorriqueña especializada en diagnóstico, mantenimiento y reparación mecánica mediante servicio móvil. Opera desde una oficina administrativa (Home Office), sin instalaciones abiertas al público, y presta sus servicios mediante coordinación previa en la ubicación del cliente. Área de servicio: Puerto Rico, Vieques y Culebra, sujeto a cobertura, disponibilidad y condiciones operacionales.

Artículo 2. Alcance de los Servicios

MDOS LLC ofrece servicios de diagnóstico, mantenimiento y reparación de vehículos y equipos, incluyendo, entre otros, mecánica liviana y pesada, sistemas diésel y gasolina, motores marinos, generadores, sistemas eléctricos, hidráulicos, de combustible y enfriamiento, frenos, suspensión y tren delantero, transmisiones, soldadura y fabricación, reparación estructural, instalación y reemplazo de piezas, mantenimiento de flotas y asistencia mecánica en carretera. Los servicios estarán sujetos a la capacidad técnica y operacional de MDOS LLC. La empresa podrá ampliar, modificar o discontinuar servicios cuando resulte necesario por razones técnicas, operacionales o legales.

Artículo 3. Modalidad del Servicio

Los servicios se realizan principalmente de forma móvil y serán evaluados previamente para determinar si pueden ejecutarse de manera segura y adecuada en la ubicación correspondiente. Cuando un trabajo requiera instalaciones, maquinaria, herramientas o condiciones no disponibles en el lugar, MDOS LLC podrá recomendar el traslado del vehículo o equipo a una facilidad apropiada. La realización de un diagnóstico no obliga a MDOS LLC a efectuar una reparación que no pueda ejecutarse de forma segura o técnicamente adecuada bajo esta modalidad.

Artículo 4. Disponibilidad del Servicio

Los servicios estarán sujetos a la disponibilidad de personal, herramientas, piezas y materiales, condiciones de seguridad y acceso, clima, y capacidad operacional de MDOS LLC. La empresa podrá modificar fechas, horarios o itinerarios por razones operacionales, de seguridad o fuerza mayor.

Artículo 5. Condiciones del Lugar de Servicio

El cliente deberá proporcionar acceso al vehículo o equipo y un área con espacio y condiciones razonablemente seguras para realizar el trabajo. Cuando estas condiciones no se cumplan, MDOS LLC podrá reprogramar, suspender o cancelar el servicio y aplicar los cargos que correspondan conforme a esta Política.

Artículo 6. Aceptación, Rechazo, Suspensión o Cancelación del Servicio

MDOS LLC podrá rechazar, suspender o cancelar un servicio cuando exista una situación que impida realizar el trabajo de forma segura y adecuada. Esto incluye riesgos de seguridad, información falsa o insuficiente, falta de pago cuando corresponda, conducta ofensiva, agresiva o amenazante, condiciones inadecuadas en el lugar del servicio, solicitudes fuera de la capacidad técnica u operacional de MDOS LLC, o cualquier otra situación que pueda afectar seriamente la seguridad o la correcta prestación del servicio. Cuando sea razonablemente posible, MDOS LLC informará al cliente la razón y le dará la oportunidad de corregir la situación si esta puede solucionarse. Si la situación no puede corregirse, representa un riesgo o impide continuar el trabajo adecuadamente, MDOS LLC podrá rechazar, suspender o cancelar el servicio. En estos casos se aplicarán las condiciones correspondientes de esta Política y las leyes aplicables.

Artículo 7. Principios de Servicio

MDOS LLC prestará sus servicios con profesionalismo, honestidad, transparencia, seguridad, calidad técnica y comunicación clara, procurando documentar adecuadamente los trabajos y cumplir con la legislación aplicable.

Artículo 8. Personal Técnico y Personal Autorizado

Los trabajos técnicos serán realizados por personal calificado y autorizado por MDOS LLC, de acuerdo con el servicio. Cuando MDOS LLC lo autorice, el personal técnico podrá participar en visitas, inspecciones, reuniones y conversaciones relacionadas con aspectos técnicos del trabajo, como alcance, materiales, equipos, tiempo estimado y recomendaciones. El personal expresamente autorizado también podrá recibir pagos por servicios de MDOS LLC, incluyendo efectivo o cheques emitidos a nombre de MDOS LLC. Recibir un pago no autoriza a esa persona a cambiar precios, conceder descuentos, modificar balances, extender términos de pago ni cambiar contratos, cotizaciones o propuestas, salvo autorización expresa de MDOS LLC. Las decisiones administrativas, contractuales y comerciales que comprometan a la empresa serán atendidas por la administración o por una persona expresamente autorizada.

CAPÍTULO II - COORDINACIÓN DE SERVICIOS, CITAS, DIAGNÓSTICO Y COTIZACIONES

Artículo 9. Solicitud y Coordinación del Servicio

Todo servicio deberá coordinarse previamente con MDOS LLC. Una solicitud no constituye una cita confirmada hasta cumplir con los requisitos aplicables de reserva y pago. El cliente deberá proporcionar, según corresponda, su nombre o empresa, información de contacto, ubicación, descripción de la falla o servicio solicitado, datos del vehículo o equipo y cualquier fotografía, video o documento necesario para identificarlo o evaluar la solicitud. MDOS LLC podrá solicitar, cuando corresponda, número de tabllilla, VIN, número de serie, licencia del vehículo u otra información necesaria.

MDOS LLC
MAINTENANCE DIAGNOSTIC OPTIMUS SERVICES

Artículo 10. Confirmación de la Cita

La cita quedará confirmada cuando MDOS LLC valide la disponibilidad, el cliente acepte las condiciones aplicables y se reciban los depósitos o pagos requeridos. MDOS LLC podrá modificar la fecha u hora por razones operacionales, climáticas, de seguridad o fuerza mayor, notificándolo al cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

Artículo 11. Depósito de Reserva

Para confirmar la cita se requiere un depósito de reserva de veinticinco dólares (\$25.00). Una vez confirmada la cita, este depósito no es reembolsable y no constituye pago por diagnóstico, reparación, piezas ni materiales, cuando el servicio se realiza, se acredita al cargo por desplazamiento. El cliente podrá reprogramar la cita hasta dos (2) veces si avisa con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación. Si reprograma con menos de 24 horas, el mismo día, o excede las dos reprogramaciones permitidas, perderá el depósito y deberá realizar uno nuevo para coordinar otra cita. Las cancelaciones y el cargo por desplazamiento se atenderán conforme a los Artículos 12 y 48.

Artículo 12. Cargo por Desplazamiento

El cargo por desplazamiento cubre la movilización del técnico, vehículo de servicio, herramientas y equipos hasta la ubicación del cliente. No incluye diagnóstico, mano de obra, reparación, piezas, materiales ni impuestos aplicables.

- Zona cercana: Fajardo y municipios limítrofes, incluyendo Ceiba, Luquillo y Naguabo - \$50.00.
- Zona intermedia: municipios como Yabucoa y Gurabo, entre otros - \$100.00.
- Zona lejana: municipios distantes, como Cabo Rojo, entre otros - \$200.00.

Para servicios fuera de la zona cercana, el cargo por desplazamiento deberá pagarse en su totalidad antes de iniciar el traslado. El cargo será reembolsable únicamente si el cliente cancela antes de que el técnico inicie el desplazamiento. Una vez iniciado, no será reembolsable.

Artículo 13. Servicio de Diagnóstico

El diagnóstico es un servicio profesional independiente dirigido a identificar o evaluar la causa probable de una falla. Podrá incluir inspección visual, diagnóstico computarizado, lectura de códigos, pruebas eléctricas o funcionales, mediciones, verificación de componentes, prueba de carretera cuando sea necesaria y segura, y desmontaje limitado previamente autorizado. El costo será informado antes de comenzar y deberá pagarse aunque el cliente decida no realizar posteriormente la reparación. Si después del diagnóstico el cliente contrata y autoriza la reparación con MDOS LLC, la empresa podrá conceder un descuento de veinticinco a cincuenta dólares (\$25.00 a \$50.00) sobre el costo de la mano de obra de dicha reparación, según el monto y alcance del trabajo contratado. El diagnóstico representa una evaluación técnica basada en las condiciones e información disponibles al momento de la inspección y está sujeto a las limitaciones del Artículo 37.

Artículo 14. Cotización

Luego del diagnóstico, MDOS LLC podrá emitir una cotización que incluya, según corresponda, trabajo recomendado, mano de obra, piezas, materiales, tiempo estimado, cargos, impuestos y condiciones aplicables. La cotización podrá modificarse si posteriormente se identifican fallas, daños o condiciones ocultas, conforme al Artículo 16.

Artículo 15. Autorización de Reparación

Ninguna reparación comenzará sin autorización previa del cliente, propietario o representante autorizado. Quien autorice en nombre de otra persona, empresa, municipio, agencia o entidad deberá tener autoridad para aprobar el trabajo y los costos dentro del límite que se le haya concedido. La autorización podrá constar mediante firma manuscrita o electrónica, correo electrónico, SMS, WhatsApp u otro medio verificable aceptado por MDOS LLC. Debe permitir identificar razonablemente quién autorizó, qué trabajo aprobó y, cuando corresponda, los costos. Una persona designada únicamente para facilitar acceso, recepción, entrega o coordinación no podrá aprobar reparaciones o costos, salvo que el cliente o la entidad le haya dado esa autoridad expresamente.

Artículo 16. Hallazgos y Trabajos Adicionales

Si durante el desmontaje, inspección, diagnóstico o reparación aparecen daños, fallas o condiciones adicionales que no se identificaron razonablemente al principio, MDOS LLC informará al cliente o representante autorizado antes de realizar trabajo adicional que genere cargos. Todo trabajo, pieza, material o servicio adicional requerirá aprobación previa de una persona autorizada para aprobar trabajos y costos. La autorización podrá incluir cambios en costo y tiempo y podrá documentarse por los medios indicados en el Artículo 15. El cliente podrá aprobar, solicitar una cotización revisada o rechazar el trabajo adicional. Si no hay autorización para continuar, o existe una razón de seguridad, MDOS LLC podrá suspender la parte afectada conforme al Artículo 35.

Artículo 17. Conceptos y Cargos Independientes

La reserva de cita, desplazamiento, diagnóstico, reparación, mano de obra, piezas y materiales son conceptos independientes y podrán generar cargos separados, según corresponda. El pago de un concepto no incluye automáticamente los demás, salvo que una cotización, orden de trabajo, contrato u otro documento aplicable establezca expresamente lo contrario.

CAPÍTULO III - REPARACIONES, PIEZAS, DEPÓSITOS Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 18. Inicio de la Reparación

Una vez autorizado el trabajo y aceptadas las condiciones correspondientes, MDOS LLC iniciará la reparación conforme al alcance aprobado por el cliente o por la persona debidamente autorizada para actuar en su nombre. Ningún trabajo adicional que genere cargos será realizado sin la autorización correspondiente conforme a los Artículos 15 y 16.

Artículo 19. Depósito para Iniciar la Reparación

Antes de iniciar una reparación, se requerirá un depósito equivalente al cincuenta por ciento (50 %) de la mano de obra autorizada, salvo que se establezca por escrito una condición distinta. El balance restante deberá pagarse al finalizar el trabajo y antes de que el personal técnico se retire del lugar o antes de la entrega del vehículo o equipo, según corresponda. El depósito de reparación no será reembolsable una vez iniciado el trabajo o cuando se hayan adquirido materiales, ordenado piezas o incurrido en costos no recuperables relacionados con el servicio.

Artículo 20. Desmontaje para Diagnóstico y Cancelación del Trabajo

Cuando un diagnóstico requiera abrir, remover o desmontar componentes, solo se realizará el desmontaje que haya sido previamente autorizado y sea razonablemente necesario para el diagnóstico. El costo del diagnóstico deberá pagarse aunque el cliente decida no realizar la reparación. Si el cliente ya autorizó una reparación y luego la cancela después de iniciada, será responsable por la mano de obra realizada y por las piezas, materiales y demás cargos previamente autorizados o ya incurridos. Si el vehículo o equipo queda desmontado, MDOS LLC informará al cliente. Reensamblarlo, cuando no forme parte del trabajo ya pagado o autorizado, podrá tener un costo adicional y requerirá autorización. Si el cliente decide retirarlo desmontado, deberá dejar constancia escrita de que lo recibe en esa condición y será responsable de su transportación y de cualquier trabajo posterior realizado por terceros.

Artículo 21. Piezas y Materiales

Las piezas y materiales podrán ser suministrados por MDOS LLC, adquiridos por el cliente o gestionados por MDOS LLC a solicitud de este. Cuando MDOS LLC gestione su compra, el cliente deberá pagar el cien por ciento (100 %) del costo antes de ordenarlos o adquirirlos. Las piezas suministradas por el cliente podrán ser inspeccionadas por MDOS LLC. La empresa podrá rechazar piezas defectuosas, incompatibles o que puedan comprometer la seguridad, funcionamiento o calidad del servicio.

Artículo 22. Piezas Adicionales

Si durante la reparación se requiere una pieza no contemplada inicialmente, MDOS LLC informará al cliente o representante autorizado, según corresponda, el costo de la pieza, mano de obra relacionada y tiempo adicional estimado. No se realizará el trabajo correspondiente sin autorización de una persona facultada para aprobar dicho trabajo y costo conforme a los Artículos 15 y 16.

Artículo 23. Cambios en el Alcance del Trabajo

Si durante la reparación se descubren fallas ocultas, daños internos u otras condiciones no identificadas inicialmente, MDOS LLC suspenderá la parte afectada e informará al cliente o representante autorizado sobre la condición encontrada, alternativas disponibles, costo y tiempo adicional estimado, según corresponda. Cualquier modificación al alcance autorizado requerirá aprobación de una persona facultada para aprobar trabajos y costos conforme a los Artículos 15 y 16.

Artículo 24. Tiempo Estimado de Reparación

Los tiempos de reparación o finalización son estimados razonables y no constituyen garantía de entrega en una fecha u hora específica. Podrán variar por complejidad, daños ocultos, disponibilidad o entrega de piezas, autorizaciones pendientes, clima, condiciones del área, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control razonable de MDOS LLC.

Artículo 25. Suspensión Temporal de la Reparación

MDOS LLC podrá detener temporalmente una reparación cuando falte autorización o pago, se esté esperando una pieza o material, existan condiciones climáticas o de seguridad, aparezca un riesgo técnico no previsto o continuar pueda causar daños adicionales. MDOS LLC informará al cliente cuando sea razonablemente posible. Las demás situaciones generales de suspensión se atenderán conforme al Artículo 35.

Artículo 26. Calidad de la Reparación

MDOS LLC realizará los trabajos utilizando procedimientos técnicamente aceptados, herramientas apropiadas y personal capacitado, dentro de su capacidad técnica y operacional.

Artículo 27. Finalización de la Reparación

Al concluir el trabajo autorizado, MDOS LLC realizará, cuando corresponda, una verificación final de los componentes intervenidos, piezas instaladas, ajustes y pruebas relacionadas con el servicio. El cliente será orientado sobre los trabajos realizados y las recomendaciones de mantenimiento o reparaciones futuras que correspondan.

CAPÍTULO IV - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SEGURIDAD Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Artículo 28. Recepción e Inspección Inicial

Antes de iniciar el trabajo, MDOS LLC podrá documentar la condición observable del vehículo o equipo mediante checklist, fotografías, videos u observaciones técnicas. La inspección podrá incluir daños visibles, condición exterior e interior, luces, cristales, neumáticos, niveles aplicables, indicadores del tablero, condiciones preexistentes y objetos personales visibles. La documentación formará parte del expediente del servicio.

Artículo 29. Preparación del Área de Trabajo

El cliente deberá proporcionar un área razonablemente segura, accesible, nivelada y con espacio suficiente para trabajar, libre de obstáculos, basura, animales u otros riesgos. Si el lugar no permite realizar el servicio de forma segura o adecuada, MDOS LLC podrá suspender, reprogramar o cancelar la intervención.

Artículo 30. Condiciones Climáticas

MDOS LLC podrá suspender temporalmente los trabajos cuando llueva, inundaciones, tormentas, vientos fuertes u otras condiciones climáticas representen un riesgo para las personas, herramientas, vehículo o equipo. Una suspensión por estas circunstancias no constituirá incumplimiento de MDOS LLC.

Artículo 31. Seguridad del Vehículo o Equipo

El cliente deberá proporcionar el vehículo o equipo en condiciones que permitan una intervención segura. Cuando se trabaje con generadores, equipos industriales, sistemas eléctricos o trifásicos, hidráulicos, presurizados, de alta temperatura u otros equipos de riesgo, deberán cumplirse las condiciones de seguridad e instrucciones requeridas por MDOS LLC. La empresa podrá negarse a intervenir cuando exista un riesgo razonable para el personal técnico o terceros.

Artículo 32. Obligaciones del Cliente

El cliente deberá proporcionar información completa y veraz, mantener un medio de comunicación disponible, facilitar acceso al vehículo o equipo, cumplir las condiciones de pago, retirar o asegurar objetos de valor, e informar cualquier condición o riesgo conocido que pueda afectar el servicio. El incumplimiento podrá ocasionar retrasos, cargos aplicables o suspensión del servicio.

Artículo 33. Ausencia del Cliente, Representante Autorizado y Persona Encargada

Como regla general, el cliente o su representante autorizado deberá estar disponible para la recepción y entrega del vehículo o equipo y para completar los documentos correspondientes. Si no puede estar presente, deberá informar previamente a MDOS LLC y podrá designar una persona encargada para facilitar el acceso, atender la recepción o entrega, proporcionar información operacional y firmar constancias relacionadas con esas funciones. Ser persona encargada no le da autoridad para aprobar reparaciones, trabajos adicionales, piezas, cambios de precio ni obligaciones económicas, salvo que esa autoridad se le conceda expresamente por un medio verificable. En municipios y entidades gubernamentales, los trabajos, costos y cambios deberán ser aprobados por la persona que tenga autoridad para hacerlo según los procedimientos de la entidad y los documentos aplicables. La presencia de un empleado, operador, conductor o encargado no significa por sí sola que pueda comprometer fondos o aprobar trabajos adicionales. MDOS LLC podrá verificar quién está autorizado y hasta dónde llega su autorización.

Artículo 34. Objetos Personales

El cliente deberá retirar o asegurar dinero, documentos, herramientas, equipos electrónicos y demás objetos de valor antes del servicio. MDOS LLC no será responsable por pérdida o deterioro de pertenencias dejadas en el vehículo, equipo o área de trabajo, salvo responsabilidad que no pueda excluirse conforme a ley.

Artículo 35. Suspensión del Servicio

MDOS LLC podrá suspender temporalmente el servicio por falta de pago o autorización, daños o condiciones ocultas que requieran una nueva evaluación, conducta ofensiva, amenazante o agresiva, interferencia con el trabajo o cualquier situación que afecte la seguridad o impida realizar correctamente el servicio. Cuando sea razonablemente posible, MDOS LLC informará al cliente la razón de la suspensión y qué debe corregirse para poder continuar. Si la situación no puede corregirse o es suficientemente grave, podrá aplicarse el Artículo 6 o, cuando corresponda, el Artículo 58.

Artículo 36. Fallas o Condiciones Preexistentes

MDOS LLC no será responsable por fallas, daños o desperfectos existentes antes del servicio ni por aquellos no relacionados con el trabajo realizado. Esto incluye desgaste normal, reparaciones anteriores de terceros, uso inadecuado, falta de mantenimiento y defectos o condiciones ocultas que no pudieran razonablemente detectarse durante la evaluación inicial. Cuando sea posible, estas condiciones serán documentadas mediante fotografías, anotaciones técnicas u otra evidencia disponible.

Artículo 37. Limitaciones del Diagnóstico

El diagnóstico se basa en lo que puede observarse y en las pruebas realizadas al momento de la evaluación. Un vehículo o equipo puede tener más de una falla, o una condición oculta que solo aparezca durante pruebas adicionales, desmontaje o reparación. Que posteriormente aparezca otra falla no significa por sí solo que el diagnóstico inicial haya sido incorrecto. MDOS LLC responderá por el trabajo realizado dentro del alcance autorizado y de acuerdo con prácticas técnicas razonables.

CAPÍTULO V - GARANTÍAS, RECLAMACIONES Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Artículo 38. Garantía de Mano de Obra

MDOS LLC ofrecerá garantía sobre la mano de obra, cuando aplique, únicamente respecto al servicio realizado por la empresa y cuando la falla sea directamente atribuible a dicho trabajo. Clientes privados: hasta treinta (30) días calendario, salvo que la factura, cotización, orden de trabajo o contrato establezca por escrito un período distinto o indique que la garantía no aplica al servicio correspondiente. Clientes gubernamentales: hasta tres (3) meses calendario, salvo que la propuesta, contrato, orden de compra u otro documento aplicable establezca un período distinto o indique que la garantía no aplica al servicio correspondiente. El período específico y la aplicabilidad de la garantía podrán identificarse en el contrato, factura, cotización, orden de trabajo u otro documento correspondiente.

Artículo 39. Condiciones para Hacer Válida la Garantía

- Notificar a MDOS LLC tan pronto identifique la falla.
- Suspender el uso cuando continuar pueda agravar el problema.
- Permitir que MDOS LLC inspeccione antes de la intervención de terceros.
- Presentar la factura u orden de trabajo correspondiente.

El incumplimiento de estas condiciones podrá afectar o dejar sin efecto la garantía, según las circunstancias.

Artículo 40. Exclusiones de la Garantía

La garantía de mano de obra no constituye una garantía general del vehículo, equipo o sistema y no cubrirá fallas causadas por:

- Desgaste normal.
- Fallas preexistentes o no relacionadas con el trabajo realizado.
- Defectos de fabricación.
- Piezas defectuosas, usadas, reconstruidas o suministradas por el cliente.
- Piezas no originales cuando la falla sea atribuible a su calidad o fabricación.
- Falta de mantenimiento, uso inadecuado, negligencia o sobrecarga.
- Accidentes, fenómenos naturales o fuerza mayor.
- Modificaciones o reparaciones realizadas por terceros.
- Cualquier causa ajena a la mano de obra realizada por MDOS LLC.

Los servicios de mantenimiento preventivo no estarán cubiertos por esta garantía de mano de obra.

Artículo 41. Garantía de Piezas

Las piezas nuevas suministradas por MDOS LLC estarán sujetas a la garantía ofrecida por el fabricante o proveedor y a sus términos y condiciones. La evaluación, reparación o sustitución de una pieza por defecto de fabricación dependerá de la determinación del fabricante o proveedor. Si dicha garantía no cubre la instalación o reinstalación, podrán aplicar cargos adicionales de mano de obra, los cuales serán informados antes de realizar el trabajo.

Artículo 42. Alcance de la Responsabilidad

MDOS LLC responderá por los servicios que hayan sido expresamente autorizados y realizados por la empresa. En la medida permitida por ley, MDOS LLC no será responsable por pérdidas o daños que no sean consecuencia directa del trabajo realizado, incluyendo pérdida de ingresos o producción, lucro cesante, gastos de transporte, remolque o alquiler, retrasos de proveedores o transportistas, fallas preexistentes, componentes no intervenidos o eventos de fuerza mayor.

Artículo 43. Reclamaciones

Toda reclamación deberá presentarse directamente a MDOS LLC dentro del período de garantía aplicable e incluir, como mínimo, nombre del cliente, número de factura u orden de trabajo, identificación del vehículo o equipo, descripción de la situación y evidencia fotográfica o documental cuando esté disponible. MDOS LLC evaluará la reclamación y comunicará al cliente su determinación.

Artículo 44. Corrección Bajo Garantía

Si MDOS LLC determina que una reclamación está cubierta por la garantía de mano de obra, corregirá sin costo adicional la mano de obra correspondiente al trabajo originalmente realizado. La garantía no significa automáticamente que proceda una devolución de dinero, indemnización, compensación económica o sustitución total del vehículo o equipo. Se respetarán, en todo caso, los derechos que correspondan al cliente conforme a la ley.

Artículo 45. Resolución de Controversias

Antes de presentar una reclamación judicial relacionada con el servicio, MDOS LLC y el cliente procurarán resolver la situación mediante comunicación directa y de buena fe. Si no logran resolverla, cualquiera de las partes podrá ejercer los derechos y remedios que le correspondan. La ley y los tribunales aplicables se indican en el Artículo 55.

CAPÍTULO VI - PAGOS, CANCELACIONES, FACTURACIÓN, ENTREGA Y DISPOSICIONES FINALES

Artículo 46. Métodos de Pago y Mora

MDOS LLC aceptará los métodos de pago que tenga habilitados, incluyendo efectivo, cheque, ATH Business, transferencias electrónicas u otros medios autorizados. Los pagos podrán ser recibidos por personal expresamente autorizado por MDOS LLC conforme al Artículo 8. Los cheques deberán emitirse a nombre de MDOS LLC.

La recepción de un pago no modificará por sí sola el balance, precio ni las demás condiciones previamente establecidas. El depósito de reserva se registrará por el Artículo 11. Los demás pagos se realizarán conforme a las condiciones acordadas.

Toda cantidad vencida y no pagada entrará en mora a partir del día calendario siguiente a su fecha de vencimiento, sin período de gracia.

El balance de principal vencido y pendiente de pago generará un cargo por mora de uno punto cinco por ciento (1.5 %) por cada período de treinta (30) días calendario que permanezca vencido y pendiente de pago, sujeto a la legislación aplicable. El primer cargo por mora se generará una vez transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de vencimiento. Los cargos por mora previamente acumulados no formarán parte del balance autorizado para calcular nuevos cargos por mora.

La falta de pago y sus efectos sobre la continuidad o terminación del acuerdo se registrarán por el Artículo 58.

Artículo 47. Tiempo de Espera

El cliente, representante autorizado o persona encargada designada para facilitar el acceso deberá estar disponible a la hora acordada para recibir al técnico y permitir acceso al vehículo o equipo. Estar presente para dar acceso no autoriza por sí solo a aprobar reparaciones o costos. MDOS LLC concederá treinta (30) minutos de cortesía. Después de ese período podrá aplicarse un cargo de cincuenta dólares (\$50.00) por tiempo de espera. Si transcurre una (1) hora desde la hora acordada sin que se permita el acceso o comparezca la persona correspondiente, el técnico podrá retirarse y la visita se considerará realizada. En ese caso se aplicarán las condiciones del depósito de reserva y del cargo por desplazamiento establecidas en los Artículos 11 y 12.

Artículo 48. Cancelaciones y Reprogramaciones

El cliente deberá avisar con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación para reprogramar sin perder la reserva, dentro del límite de dos (2) reprogramaciones establecido en el Artículo 11. Una cancelación no convierte en reembolsable el depósito de reserva una vez confirmada la cita. El cargo por desplazamiento solo será reembolsable si la cancelación ocurre antes de que el técnico inicie el traslado, conforme al Artículo 12. Si MDOS LLC reprograma, esa reprogramación no contará dentro del límite permitido al cliente. Si MDOS LLC cancela definitivamente antes de prestar el servicio por una razón atribuible a la empresa, el cliente podrá aplicar a una nueva cita cualquier pago correspondiente a servicios no prestados o solicitar su reembolso. Cuando corresponda un reembolso, MDOS LLC lo procesará dentro de hasta siete (7) días laborables, preferiblemente por el mismo método de pago. El tiempo que tarde en reflejarse dependerá de la institución financiera o plataforma de pago. Este reembolso no aplicará a cantidades que, conforme a esta Política, sean no reembolsables o correspondan a servicios, desplazamientos, piezas, materiales o costos ya incurridos por causas atribuibles al cliente.

Artículo 49. Facturación

MDOS LLC emitirá factura por los servicios autorizados y prestados. Según corresponda, podrá incluir por separado depósito de reserva, desplazamiento, diagnóstico, mano de obra, piezas, materiales, trabajos adicionales, impuestos y otros cargos aplicables.

Artículo 50. Documentación del Servicio

MDOS LLC podrá conservar formularios, checklists, diagnósticos, cotizaciones, órdenes de trabajo, facturas, bitácora de servicio o mantenimiento, fotografías, videos, autorizaciones y observaciones técnicas como parte del expediente. Esta documentación podrá utilizarse como evidencia del trabajo realizado y para atender garantías, reclamaciones o requerimientos legales.

Artículo 51. Fotografías y Videos

MDOS LLC podrá tomar fotografías o videos del vehículo, equipo, componentes y trabajos realizados para fines de diagnóstico, evidencia técnica, historial del servicio, control de calidad, garantía y protección de las partes. El material podrá utilizarse con fines publicitarios, educativos o promocionales únicamente cuando el cliente no haya manifestado por escrito su oposición antes del inicio del servicio. MDOS LLC procurará evitar información que identifique al cliente, incluyendo tablillas, documentos, direcciones, rostros y voces, salvo autorización expresa. El material se enfocará principalmente en el vehículo, equipo, componentes y trabajos realizados.

MDOS LLC
MAINTENANCE DIAGNOSTIC OPTIMUS SERVICES

Artículo 52. Entrega del Vehículo o Equipo

Al finalizar los trabajos autorizados, MDOS LLC realizará la verificación final correspondiente y efectuará la entrega del vehículo o equipo en el lugar acordado para la entrega. El cliente, su representante autorizado o la persona encargada designada para recibir el vehículo o equipo podrá verificar su condición observable al momento de la entrega y comunicar cualquier observación relacionada con los trabajos realizados. La firma de la orden de trabajo, factura, checklist de entrega u otro documento de cierre constituirá evidencia de la recepción del servicio. Dicha firma no significa que la persona que recibe el vehículo o equipo tenga autoridad para aprobar trabajos, cargos o gastos adicionales que no hayan sido previamente autorizados, ni implica que el cliente renuncie a los derechos que le correspondan bajo la garantía aplicable.

Artículo 53. Fuerza Mayor

MDOS LLC no será responsable por retrasos o imposibilidad de prestar el servicio debido a circunstancias fuera de su control razonable, incluyendo huracanes, tormentas, inundaciones, terremotos, incendios, emergencias declaradas, fallas prolongadas de energía eléctrica, escasez de piezas, retrasos de fabricantes o transportistas, accidentes u otros eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 54. Modificaciones a la Política

MDOS LLC podrá actualizar esta Política para reflejar cambios legales, operacionales o administrativos. La versión aplicable será la vigente al momento de contratar el servicio, salvo que corresponda aplicar posteriormente alguna modificación requerida por ley.

Artículo 55. Ley Aplicable, Jurisdicción, Costas y Honorarios de Abogado

Esta Política se regirá por las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Si una controversia relacionada con los servicios de MDOS LLC llega a los tribunales, será atendida por el tribunal de Puerto Rico que tenga autoridad sobre el asunto. Las costas, gastos y honorarios de abogado se determinarán según las leyes y reglas procesales aplicables. Si un tribunal determina que una parte actuó con temeridad o frivolidad, podrá imponer los honorarios u otras consecuencias que correspondan.

Artículo 56. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al contratar un servicio con MDOS LLC, el cliente reconoce que tuvo la oportunidad de recibir, leer y revisar esta Política General de Servicios antes de autorizar el servicio. El cliente reconoce que las condiciones establecidas en esta Política serán aplicables al servicio contratado, junto con las condiciones específicas que correspondan según la cotización, contrato, orden de trabajo u otro documento relacionado con el servicio. Cualquier duda sobre esta Política deberá ser aclarada con MDOS LLC antes de autorizar el servicio.

Artículo 57. Separabilidad de las Disposiciones

Si un tribunal determina que alguna parte de esta Política no puede aplicarse legalmente, esa decisión afectará solamente la disposición correspondiente. El resto de la Política continuará vigente en la medida permitida por ley.

CAPÍTULO VII - TERMINACIÓN DEL ACUERDO

Artículo 58. Terminación del Acuerdo

El acuerdo de servicio podrá terminarse en cualquiera de estas situaciones: Por acuerdo de ambas partes, dejando constancia por escrito. Si una de las partes incumple una obligación importante que puede corregirse, la otra parte podrá notificarlo por escrito y conceder cinco (5) días calendario para corregirla o presentar una solución razonable. Si no se corrige dentro de ese término, podrá terminarse el acuerdo. Falta de pago: La falta de pago de una cantidad vencida y exigible constituirá incumplimiento de la obligación de pago. En este caso, MDOS LLC podrá terminar el acuerdo sin estar obligada a conceder el término de cinco (5) días calendario establecido en este Artículo para corregir otros incumplimientos. La terminación del acuerdo no elimina la obligación del cliente de pagar las cantidades adeudadas ni los cargos por mora que correspondan conforme al Artículo 46 y demás disposiciones aplicables de esta Política. El acuerdo también podrá terminarse de inmediato cuando continuar resulte inseguro o razonablemente imposible por fraude o información falsa importante, amenazas, conducta agresiva, interferencia grave, riesgos de seguridad u otra situación grave similar.

Artículo 59. Efectos de la Terminación

Terminar el acuerdo no elimina las obligaciones que ya existían. El cliente seguirá siendo responsable, según corresponda, por servicios ya prestados, piezas o materiales adquiridos u ordenados para su trabajo, desplazamientos y otros costos autorizados o directamente incurridos. Los depósitos que esta Política identifica como no reembolsables conservarán esa condición. MDOS LLC también seguirá siendo responsable de las obligaciones que le correspondan hasta la fecha de terminación.

Artículo 60. Notificaciones

Las notificaciones relacionadas con la terminación del acuerdo deberán hacerse por escrito y de una forma que permita conservar evidencia, como entrega personal, correo postal, correo electrónico, SMS o WhatsApp. Se utilizará la información de contacto suministrada por cada parte. El cliente y MDOS LLC deberán informar cualquier cambio en sus datos de contacto.

CAPÍTULO VIII - POLÍTICA DE TARIFAS, FACTURACIÓN Y CONDICIONES COMERCIALES

Artículo 61. Propósito y Alcance

Este capítulo establece los criterios generales de tarifas, facturación y condiciones comerciales de MDOS LLC. Las tarifas y condiciones podrán variar según el tipo de cliente, servicio, vehículo o equipo, ubicación, duración, complejidad y modalidad de contratación. MDOS LLC podrá prestar servicios a clientes privados, municipios y entidades gubernamentales. Las condiciones específicas se establecerán, según corresponda, mediante propuesta, cotización, autorización de servicio, contrato, orden de compra u otro documento aplicable.

Artículo 62. Clientes Privados

Los servicios a clientes privados se cotizarán y facturarán según el tipo y complejidad del servicio, vehículo o equipo, diagnóstico o reparación, recursos requeridos, ubicación, duración y demás factores aplicables. La tarifa vigente será informada al cliente antes del servicio mediante cotización, orden de trabajo, factura u otro documento aplicable.

Artículo 63. Tarifas Base Vigentes para Clientes Privados

- Depósito de reserva: \$25.00, no reembolsable una vez confirmada la cita, conforme al Artículo 11.
- Desplazamiento: de \$50.00 a \$200.00 para servicios que no sean de emergencia, según ubicación, distancia, tiempo de traslado y demás factores operacionales, conforme al Artículo 12.
- Diagnóstico técnico: de \$75.00 a \$150.00, según el vehículo o equipo, tipo de falla, complejidad y pruebas requeridas.
- Servicio de emergencia: se cotizará individualmente según la naturaleza de la emergencia, horario, ubicación y condiciones del servicio. Estas tarifas podrán variar cuando las características o condiciones particulares del servicio lo requieran. Cualquier variación aplicable será informada antes de prestar el servicio correspondiente.

Artículo 64. Municipios y Entidades Gubernamentales

Los municipios, agencias, corporaciones públicas y demás entidades gubernamentales estarán sujetos a las tarifas y condiciones establecidas en la propuesta, cotización, contrato, orden de compra u otro documento aplicable. Según el servicio contratado, la facturación podrá establecerse por hora, jornada completa, proyecto, mantenimiento programado, mínimo de facturación u otra modalidad previamente establecida por escrito. Las tarifas podrán variar según la complejidad y duración del trabajo, personal técnico requerido, equipos y recursos, transportación marítima o terrestre, materiales y demás costos operacionales aplicables. Las autorizaciones de trabajos adicionales, modificaciones de alcance o costos deberán provenir de la persona con autoridad para aprobarlos conforme a los procedimientos de la entidad y a los documentos contractuales aplicables.

Artículo 65. Tarifa por Jornada Completa para Municipios y Entidades Gubernamentales

Cuando se contrate una tarifa por jornada completa, esta corresponderá a ocho (8) horas de servicio y podrá representar una tarifa preferencial frente a la facturación por hora. El horario, alcance, condiciones de la jornada y tiempo adicional se establecerán previamente en la propuesta, cotización, contrato, orden de compra u otro documento aplicable. Las horas que excedan la jornada contratada podrán facturarse adicionalmente conforme a las condiciones previamente establecidas.

Artículo 66. Mínimo de Facturación para Municipios y Entidades Gubernamentales

Cuando se establezca previamente por escrito, los servicios gubernamentales podrán tener un mínimo de dos (2) horas facturables por visita. Si el trabajo toma menos de dos (2) horas, se facturará el mínimo establecido. Este mínimo corresponde únicamente a la facturación y no representa el tiempo real trabajado ni exige que el personal permanezca físicamente dos horas en el lugar. Este mínimo aplica exclusivamente a municipios y entidades gubernamentales y no a clientes privados.

Artículo 67. Revisión y Actualización de Tarifas

MDOS LLC podrá revisar y actualizar sus tarifas, cargos y condiciones comerciales debido a cambios en costos operacionales, equipos, materiales, combustible, transportación, disponibilidad de personal, mercado u otros factores relacionados con el servicio. Las nuevas tarifas aplicarán a cotizaciones, propuestas y servicios contratados después de su entrada en vigor. No modificarán las condiciones de un contrato, orden de compra u otro acuerdo escrito vigente que establezca condiciones distintas.

VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Esta Política General de Servicios permanecerá vigente hasta que sea modificada, sustituida o derogada mediante una nueva versión oficial emitida por la administración de MDOS LLC. La constancia de entrega o acceso a esta Política se documentará mediante el Acuse de Recibo de la Política General de Servicios de MDOS LLC.