

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCION DE AUTOS SINISTRADOS Y SUMINISTRO DE REFACCIONES QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, ZURICH COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR MARITZA LAURA MARTÍNEZ LEÓN (EN LO SUCESIVO “ZURICH”), Y POR LA OTRA PARTE LA SOCIEDAD QUERETARO MOTORS REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SEÑOR ING JUAN SABAS MULDOON (EN LO SUCESIVO EL “PROVEEDOR”), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

- I. Declara **Zurich** a través de su representante legal, que:
- a. Es una sociedad mercantil debidamente constituida de conformidad con las leyes de la república mexicana, lo que se acredita en términos de la escritura pública número 47,292 de fecha 24 de mayo de 1995, otorgada ante la fe del licenciado Miguel Alessio Robles, notario público número 19 del Distrito Federal, misma que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 23,857 el 18 de septiembre de 1995.
 - b. Su representante legal tiene las facultades suficientes y necesarias para obligarla en términos de este contrato, mismas que no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.
 - c. Se encuentra autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar como compañía de seguros de acuerdo a la legislación mexicana aplicable.
 - d. Señala como su domicilio para oír y recibir notificaciones judiciales o extrajudiciales relacionadas con este contrato, el sito en Ejercito Nacional N° 843 B, Site Torre Corporativo, Col. Granada, Del. Miguel Hidalgo CP: 11520, México D.F.
 - e. Su Registro Federal de Contribuyentes es ZSE950306M48.
 - f. Es su deseo la celebración del presente acuerdo.
- II. Declara **El Proveedor** a través de su representante legal, que:
- a. Es una sociedad mercantil debidamente constituida de conformidad con las leyes de la república mexicana, lo que acredita en términos de la escritura pública número 15419 de fecha 12 de ENE de 1971, tirada ante la fe del licenciado ALBERTO FERNANDEZ, notario público número 7 de QRO, e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el folio mercantil 97 el 12 de ENE de 1971.

- b. Su representante legal tiene las facultades suficientes y necesarias para obligarla en términos de este contrato, mismas que no le han sido revocadas, modificadas o limitadas en forma alguna.
- c. Señala como su domicilio para oír y recibir notificaciones judiciales o extrajudiciales relacionadas con este contrato, el sito en CLLE CONSTITUYENTES NO. 50 OTE. COL LAS PALMAS 76040 QUERETARO, QRO
- d. Su Registro Federal de Contribuyentes es QMO-710112-RH2
- e. Tiene la experiencia y capacidad técnica, financiera, administrativa y legal para prestar los servicios a que se obliga en este contrato.
- f. Cuenta con la organización, experiencia, personal, infraestructura y demás elementos técnicos, económicos y humanos para alcanzar el objeto del presente contrato.
- g. De acuerdo a la disposición octava de las reglas de carácter general aplicables a las Instituciones de Seguros, sobre los servicios y operaciones que contraten o efectúen con terceros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 1º de agosto de 2006; declara que ni su representada, ni sus funcionarios, ni sus consejeros, ni sus representantes, ni sus directivos, ni sus gerentes, ni sus asociados, tienen conflictos de intereses con **Zurich** a través de los cuales se pudieran beneficiar por la firma del presente contrato.
- h. Es su deseo obligarse bajo los términos y condiciones de este contrato.

III. Declaran ambas las partes que:

- a. **Zurich** informa y proporciona el código de conducta que rige a la misma, motivo por el cual **El Proveedor** se sujeta a ella y adopta las mismas normas como una extensión de servicio a nuestros clientes. [**Anexo 1 (Código de Conducta)**]
- b. **Zurich** podrá solicitar documentación necesaria para la operación del área, misma que **El Proveedor** se obliga a enviar de forma electrónica a la brevedad de la solicitud.
- c. Las anteriores declaraciones son ciertas y precisas, así como manifestadas bajo protesta de decir verdad, razón por la cual convienen obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto.

Zurich contrata los servicios del **Proveedor** para que éste brinde atención a los autos siniestrados que cuenten con póliza de seguro vigente, así como para que efectúe el suministro de refacciones a precios preferentes conforme a la siguiente descripción de servicios desglosada en el presente contrato y de conformidad con los términos y condiciones del mismo.

SEGUNDA.- Descripción de los Servicios.

El Proveedor se obliga realizar en favor de **Zurich**, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes servicios (en lo sucesivo los Servicios):

1. Brindar atención a usuarios portadores de Orden de Admisión expedida por **Zurich** derivada de la ocurrencia de siniestros.
2. Llevar a cabo las acciones autorizadas por **Zurich** derivada del proceso de valuación mismo que será realizado dentro de los términos que indique **Zurich** en la Orden de Admisión.
3. Como requisito indispensable, las instalaciones del **Proveedor** (en lo sucesivo el Taller) deberá de estar integrado al proceso de valuación remota (AUDATEX) y llevar un constante monitoreo (AUDATRACE) así como también formar parte y participar en el sistema de subasta que determine **Zurich** para la adquisición de refacciones (Inpart).

a. De la recepción, manejo de unidades dentro del Taller del Proveedor y entrega de las mismas.

1. **El Proveedor** deberá destinar un área para recepción de unidades que ingresen por propio impulso, así como para unidades que por la magnitud de los daños requieran ser trasladadas al Taller del **Proveedor** en grúa.
2. La recepción de unidades en el Taller del **Proveedor**, deberá realizarse las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 días del año, de conformidad con el inciso siguiente.
3. La recepción de unidades en cualquier horario deberá llevarse a cabo por personal capacitado por **El Proveedor**, que cuenten con los conocimientos necesarios sobre interpretación de inventario y manejo de unidades con daños.
4. **El Proveedor** deberá contar con un área para atención y recepción para los portadores de la Orden de Admisión (usuario y/o propietario del vehículo, en lo sucesivo "El Cliente"), esta área será atendida por personal capacitado por **El Proveedor**. **El Proveedor** deberá garantizar en todo momento que sus representantes, colaboradores y empleados demuestren siempre una buena actitud de servicio, amabilidad y colaboración.
4. **El Proveedor** solicitará al Cliente, la información y datos para establecer contacto, como son números telefónicos personales y de mensajes, correo electrónico o cualquier otro medio para establecer comunicación. Los datos personales que **El Proveedor** recabe quedarán sujetos a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, de conformidad a su aviso de privacidad que para tales efectos haya dado a conocer al Cliente.
5. Al ingresar unidades por propio impulso **El Proveedor** deberá realizar un inventario del contenido de las mismas, este inventario deberá de ser firmado por El Cliente declarando su conformidad. Para el caso de las unidades que ingresen en grúa, se cotejará la información del inventario realizado por el ajustador así como también el inventario realizado por el responsable de la grúa y **El Proveedor** realizará un tercer inventario,

todos estos deben coincidir en la información, en caso de faltantes no reportados tendrán que ser cubiertos por cuenta del **Proveedor**.

6. Al ingresar la unidad se deberá de colocar el kit de cubiertas correspondiente (asientos, volantes, tapetes, etc.) las unidades deberán permanecer cerradas, en caso de unidades con rotura de cristales o donde sea imposible cerrar puertas o cajuelas, se deberá adaptar cubiertas plásticas con el fin de evitar que los interiores se dañen.
7. **El Proveedor** deberá de contar con un área o anaqueles específicos para la colocación de las refacciones nuevas y desmontadas de las unidades, estas refacciones desmontadas deberán de ser conservadas para ser mostradas al cliente y/o personal de **Zurich** con el fin de garantizar el reemplazo de la pieza.
8. Durante la estancia o periodo de reparación dentro de las instalaciones no deberán encontrarse refacciones dentro del vehículo incluyendo la cajuela.
9. **El Proveedor** deberá de documentar y realizar un expediente por cada unidad atendida, dicho expediente deberá contener por lo menos lo siguiente:
 - a. Hoja de Recepción del sistema Audaclaims, firmada por El Cliente.
 - b. Orden de Admisión Original expedida por **Zurich**.
 - c. Orden de Ingreso al Taller (con fecha promesa de entrega).
 - d. Inventario(s) firmado por el cliente de conformidad.
 - e. Proceso de reparación.
 - f. Fotografías Impresas.
 - g. Remisión(es) de la(s) parte(s) surtida(s) por los proveedores de Zurich. (Vales de refacciones).
 - h. Factura(s) de las parte(s) de auto surtida(s).
 - i. Copia de valuación.
 - j. Re-inspección.
 - k. Copia de Complementos (en su caso).
 - l. Copia de finiquito.
 - m. Copia de encuesta.
 - n. Copia de Identificación del asegurado.
 - o. Copia de la ficha de depósito o comprobante de pago del deducible.
 - p. Impresión de la pantalla de Entrega de AUDATRACE.
 - q. Copia del acuse de entrega de garantía.
 - r. Copia de entrega de placas por Pérdida Total. (en su caso)
10. Deberá de mantener por escrito y actualizado el reporte y AUDATRACE de cada una de las unidades que **Zurich** le envíe. De igual forma **El Proveedor** podrá proporcionar información de status y avances de reparación tanto al Cliente como al personal de **Zurich**.
11. **El Proveedor** deberá de reportar a **Zurich** y al Cliente, sobre cualquier daño causado durante la reparación de la unidad, en cuyo caso **El Proveedor** asumirá por su cuenta el costo de reparación del deterioro.

12. Informar por escrito a **Zurich** de aquellas unidades que tengan más de veinticinco (25) días naturales en reparación.
13. **El Proveedor** podrá notificar al Cliente sobre la disponibilidad de la unidad reparada debiendo de entregarlo limpio en su interior y exterior y dentro de la fecha promesa pactada al ingreso de la unidad. En caso de que **El Proveedor** no entregue la unidad en la fecha promesa, **El Proveedor** deberá avisar a **Zurich** y/o al Cliente el cambio de dicha fecha con por lo menos cinco (5) días hábiles de anticipación informando las razones del cambio, de lo contrario, **El Proveedor** deberá sujetarse a las sanciones estipuladas en la cláusula Séptima de este contrato
14. **El Proveedor** entregará al Cliente una garantía por escrito de las reparaciones realizadas a la unidad y cualquier otra que se haya derivado de la atención. Esta garantía se respetará sin necesidad de la intervención **Zurich**, siendo de 1 a 5 años en todo tipo de reparaciones ya sean mecánicas, eléctricas, de hojalatería y pintura, refacciones u otras, en los términos de la Ley de Protección al Consumidor aplicables al **Proveedor**.
15. Al momento de la entrega de la unidad, **El Proveedor** deberá de solicitar al Cliente la ficha de depósito o comprobante de pago del deducible de la póliza, este mismo formará parte del expediente y soporte del siniestro. En los casos en que **El Proveedor** no solicite dicho comprobante y haga entrega de la unidad al Cliente se generarán sanciones, de conformidad con la Tabla de Penalizaciones anexa al presente Contrato [**Anexo 6 (Tabla de Penalizaciones)**].
16. En los casos en que el Cliente no cuente con la ficha de depósito como pago de deducible o comprobante del mismo, **El Proveedor** no podrá hacer entrega de la unidad hasta que este requisito sea subsanado por el Cliente.

b. De la capacitación y servicio necesario del Proveedor.

1. Los recursos que **El Proveedor** utilice para la prestación de los Servicios, deberán realizar las funciones encomendadas, y contar con capacitación y experiencia en reparaciones y mantenimiento de automóviles en todos sus grados y especializaciones.
2. Los recursos del Proveedor deberán de cursar y aprobar la capacitación impartida por **Zurich** (Curso Integral de Valuación), con el fin de tener una correcta atención de los autos siniestrados, y brindar un adecuado servicio al Cliente.
3. **El Proveedor** deberá de implementar controles propios de calidad en sus procesos, ya que será calificado su nivel de servicio, basado en la correcta aplicación del Curso Integral de Valuación así como los comentarios del Cliente [**Anexo 2 (Encuesta de Satisfacción del cliente)**] y la Evaluación del centro de reparación [**Anexo 3 (Evaluación centro de reparación)**]
4. **Zurich** y **El Proveedor** buscarán la capacitación y mejora continua de los Servicios con el fin de disminuir costos de tiempos y operación logrando beneficios mutuos en precios de adquisición de refacciones, mano de obra, y el cumplimiento de las normas de calidad de **Zurich**
5. **Zurich** establecerá la frecuencia de las revisiones por evaluación del Taller, si se observaran faltas o fallas en cualquiera de los procesos llevados a cabo por **El**

Proveedor, Zurich informará en forma inmediata al **Proveedor**, brindándole un tiempo de gracia de quince (15) días naturales para subsanar dicha falta o falla, con el fin de cumplir con todas las políticas y condiciones de la póliza.

6. **El Proveedor** deberá de manejar todos los programas de Valuación como son AUDATRACE, AUDACLAIMS, AUDATEX e INPART, por lo que será evaluado el uso de estos y la correcta captura de todos y cada uno de los campos del sistema, parte de las pantallas y anexos de este mismo serán requisito indispensable para el expediente y pago de facturaciones.
7. **El Proveedor** deberá de asistir a Junta de servicio y otras más a las que sea requerido. Ya sea por **Zurich** o por el Administrador de Servicio designado por **Zurich**, con el fin del correcto seguimiento a los indicadores de Servicios, mejoras y nuevas proyectos, o cualquier otro en donde se requiera de su participación.

TERCERA.- De la forma de prestar los Servicios de reparación y cambio de refacciones.

- a. La reparación de unidades deberá ser realizada únicamente bajo la presentación de documentos originales emitidos por **Zurich** (orden de admisión, orden de reparación, vales de refacciones y/o presupuestos, valuación). Todos ellos deben estar autorizados por personal facultado de **Zurich**, siempre y cuando los documentos no se encuentren condicionados [4 (Condiciones Generales de la Póliza Seguro de Automóviles Residentes)]
- b. **Zurich** no se responsabilizará, ni estará obligado al pago por los bienes y/o servicios proporcionados por **El Proveedor**, cuando no cuente con documentación original emitida por el personal autorizado de **Zurich**.
- c. **El Proveedor** solo deberá incluir en sus presupuestos la mano de obra que en su caso corresponda.
- d. **El Proveedor** deberá reportar cualquier daño preexistente que no sea consecuencia del siniestro y afecte el funcionamiento y/o estética del vehículo. La omisión por parte del **Proveedor** a lo anterior, lo obligará a atender y corregir los problemas presentados corriendo el costo a su cargo. Dicho reporte deberá ser documentado por **El Proveedor**.
- e. Para el manejo de las refacciones reemplazadas, estas deberán de ser conservadas hasta que la unidad sea liberada del Taller, durante el periodo en el que se encuentre dentro del mismo, las refacciones deberán de ser conservadas dentro de las cajas o empaques donde se encontraban las nuevas, ya que en cualquier momento podrán ser solicitadas por **Zurich**, y estas deberán de ser mostradas al Cliente, asegurando así el reemplazo de las mismas. Posterior a esto, el Taller podrá desecharlas a petición del Cliente o de **Zurich**.

CUARTA.- De la Auditoría al Proveedor.

El nivel de servicio requerido por **Zurich**, será evaluado en cualquier momento, realizando auditorías al **Proveedor**, esto con el fin de garantizar que se mantiene el nivel de servicio requerido así como también que se están cumpliendo con las normas solicitadas.

Serán medidos los niveles de Servicio por medio de Auditorías y calibraciones, Re-inspecciones de los Vehículos en reparación de acuerdo a las políticas y programas establecidos por **Zurich**. (**Anexo 5 [Proceso Talleres Preferentes]**).

Por lo que en cualquier momento **Zurich** podrá solicitarle al **Proveedor** información de expedientes o cualquier otra referente a los siniestros atendidos de los clientes de **Zurich**.

QUINTA.- Deducibles

En ninguna situación **El Proveedor** podrá recibir efectivo o cheque por concepto de cualquier tipo de pago por parte del Cliente, aunque este sea por pago de deducible, solo deberá de solicitar la ficha de depósito o comprobante de pago del mismo para liberar y entregar la unidad al Cliente.

Para los casos en que El Cliente no haya realizado el pago del deducible, **El Proveedor** deberá de proporcionarle los datos de cuenta e indicaciones necesarias para que el Cliente realice su pago y presente su comprobante o ficha para la liberación y entrega de la unidad.

SEXTA.- Manejo de Vehículos catalogados como Perdida Total

Cuando se determine por parte de **Zurich** la Pérdida Total (PT) de la unidad, **El Proveedor** deberá de resguardar la unidad hasta que se presente el representante de **Zurich** o la grúa enviada por **Zurich** para su retiro. **El Proveedor** deberá de conservar la unidad de PT de acuerdo a las condiciones normales según el siniestro, evitando el robo o pérdida mismo.

El Proveedor deberá de hacer entrega de las Placas de la unidad al Cliente, por lo que generará un formato de entrega, y este deberá estar firmado por el Cliente de conformidad al momento de recibirlas.

Cualquier anomalía detectada por **El Proveedor** sobre la unidad de PT deberá ser dada a conocer de inmediato y por escrito a **Zurich** para que esta resuelva de inmediato y tome las medidas pertinentes.

En caso de retirar la unidad antes del retiro de las placas estas deberá conservarse en el Taller para ser entregadas al Cliente y dar aviso al representante de **Zurich**.

SÉPTIMA.- De las sanciones por incumplimiento.

El incumplimiento a cualquiera de las Políticas y Procedimientos de **Zurich**, así como a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, **El Proveedor** se sujetará a la Tabla de Penalizaciones anexa al presente contrato, de acuerdo al tipo de falta ahí descrita, que son consideradas como las más recurrentes aunque puede presentarse otras distintas a estas, mismas que serán valoradas por la coordinación de Valuación de **Zurich**, a quien se le otorgará la facultad de otorgar sanciones pecuniarias.

La supervisión, re-inspección y revisión de todas y cada una de las partes del proceso será constante, por lo que las penalizaciones son acumulativas.

Siendo así que la acumulación de 3 penalizaciones indistintamente de la causa, durante un periodo trimestral, serán susceptibles a suspensión de envío de unidades por el tiempo que lo determine el área evaluadora de **Zurich**, o bien la rescisión del Contrato.

OCTAVA.- De la Contraprestación y la forma de pago.

El monto de la contraprestación a la que estará obligada **Zurich** a pagar por los Servicios prestados por **El Proveedor**, serán calculados, en horas de servicio, de acuerdo a lo mencionado en el párrafo siguiente. No obstante, las mismas deberán de ser informadas en forma escrita a **Zurich** con antelación a la reparación de la unidad.

El costo de la hora de servicio para unidades aseguradas por **Zurich** será de \$135.00 (Ciento Treinta y Cinco Pesos 00/100 M.N.) y para los casos de vehículos de Terceros será de \$110.00 (Ciento Diez Pesos 00/100 M.N.).

Como parte de los requerimientos de Sistema de Administración Tributaria (SAT) **El Proveedor** deberá expedir facturas electrónicas utilizando todos los mecanismos de comprobación fiscal requeridos por la ley, así como también deberá de contar con los requeridos solicitados por **Zurich**.

Las facturas se expedirán a favor de **Zurich**, respetando los requisitos fiscales de Ley, pero de forma individual es decir por cada vehículo reparado se expedirá una factura siendo necesario desglosar los conceptos de cobro, el monto del Impuesto al Valor Agregado (IVA), datos del vehículo como número de póliza y número de siniestro.

Para el pago y liquidación del servicio deberá de presentarse las facturas de forma física así como también de forma electrónica acompañadas del Soporte del Siniestro, mismo que está integra por :

- a) Facturación Original o impresión del PDF correspondiente a la facturación electrónica.
- b) Original de la orden de admisión.
- c) Original de la valuación o vales, con sellos y firmas de autorización.
- d) Original del finiquito firmado por el asegurado y/o Tercero.
- e) Copia de la identificación oficial del Cliente(IFE, Pasaporte, Cartilla, Cédula Profesional).
- f) Original de la ficha de Depósito o comprobante de pago de Deducible.

Las facturaciones y Soportes deberán de entregarse para su revisión y liquidación dentro de los sesenta (60) días naturales posteriores a la entrega de la unidad reparada, fuera de este plazo, **Zurich** no estará obligada a realizar el pago del servicio, ya que podrá considerar extinguida esta obligación.

En los casos en que las facturas no reúnan los requisitos fiscales o no cuenten con soporte completo serán devueltas al **Proveedor** para subsanar las irregularidades y la presente nuevamente para su pago, todo esto deberá de ser dentro de los sesenta (60) días naturales especificados en el párrafo anterior.

La dirección física y electrónica para la recepción de las facturaciones por parte de **Zurich**, será la designada en el apartado de Declaraciones, pudiendo ser modificada en cualquier momento el listado de oficinas de atención o el administrador de siniestros, dichos cambios serán informados al **Proveedor** con antelación. (**Anexo 7 [Apartado Listado de Oficinas Multiasistencia]**).

Zurich pagará dentro de los treinta (30) días naturales, posteriores a la correcta recepción de la factura y soportes correspondientes. La forma de pago de Facturación será forzosamente vía transferencia electrónica, motivo por el cual **El Proveedor** deberá de entregar la documentación requerida por el área correspondiente, con el fin de mantener un expediente actualizado. Así mismo **El Proveedor** deberá de informar al área correspondiente cualquier cambio o modificación en los generales del mismo como podrán ser Nombres fiscales, Direcciones Fiscales o Físicas, Nombres comerciales, Cambios de cuentas bancarias o cualquier otro que pudiese afectar la correcta operación del servicio.

El Proveedor en ningún momento podrá retener la salida de las unidades reparadas, o condicionar su salida o entrega, exigiendo la liquidación del pago de las facturas emitidas por la reparación de alguna unidad.

NOVENA.- Responsabilidades del proveedor.

El Proveedor se obliga a mantener vigente y pagado un seguro de responsabilidad civil de Taller que cubra daños, faltantes, robo parcial o total en las unidades enviadas por **Zurich** y/o a través de su administrador de siniestros.

La omisión de contratación del seguro de responsabilidad civil de Taller, o la no permanencia de vigencia no eximirá al **Proveedor** del pago del monto correspondiente. Cuando **El Proveedor** incumpla cualquiera de las obligaciones asumidas en este contrato, pagará a **Zurich** los daños y perjuicios que su incumplimiento le hubiesen ocasionado, para lo cual el monto mínimo del pago será la magnitud del daño causado. Dicho monto será definido por **Zurich** en conjunto con la persona que designe **El Proveedor**.

DECIMA.- Medios legales y relación jurídica.

El Proveedor se obliga a sacar en paz y a salvo **Zurich** de cualquier demanda civil o procedimientos administrativos, o de cualquier naturaleza, entablada en contra de **Zurich** por motivo de la incorrecta prestación de los Servicios del **Proveedor**, asumiendo todos y cada uno de los gastos en que **Zurich** incurra por la atención de la reclamación.

El Proveedor señala que es un prestador de servicios independiente y sin subordinación alguna a **Zurich** por lo que se obliga a disponer del personal suficiente para prestar los Servicios. Todo el personal que utilice **El Proveedor** para la prestación de los Servicios en los términos de este contrato, será personal precisamente contratado y supervisado por **El Proveedor** y dado que **El Proveedor** cuenta con los recursos propios y suficientes para cumplir con las obligaciones que se deriven de la relación laboral con su personal, en términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo, **El Proveedor** será exclusivamente responsable de las obligaciones laborales que surjan de las relaciones existentes con su personal, tales como salarios, indemnizaciones y riesgos profesionales o cualquier otra obligación o prestación que derive de las citadas relaciones laborales, de la Ley Federal del Trabajo, de la Ley del Seguro Social, de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro o cualquier otro ordenamiento legal. En ningún caso y por ningún concepto podrá considerarse a **Zurich** como patrón directo o sustituto del personal del **Proveedor**, por lo que **El Proveedor** se obliga a hacerse responsable de todas las reclamaciones individuales o colectivas que por cualquier razón puedan presentar sus trabajadores, así como las sanciones que pudieran imponerles las autoridades administrativas o judiciales del trabajo y se obliga a liberar y

sacar en paz y a salvo a **Zurich** frente a toda reclamación, demanda o sanción que su personal o cualquier autoridad pretendiese hacer o fincar en perjuicio de **Zurich** a consecuencia de la citada relación de trabajo.

La celebración de este contrato no constituye una asociación entre las partes, por lo que cada una de ellas será responsable de sus obligaciones asumidas ante terceros, así como de sus obligaciones laborales, administrativas y fiscales, comprometiéndose a sacar en paz y a salvo a las otras partes en caso de que se llegare a presentar una demanda o reclamación en este sentido, y a indemnizar a las otras partes en caso de que ésta tenga que erogar cualquier cantidad, con motivo de dichas reclamaciones ya sean de carácter judicial o extrajudicial.

En caso de que **Zurich** se vea afectada de una demanda o reclamación de cualquier carácter y se demuestre que es derivada de la conducta u omisión del **Proveedor**, este será responsable de reembolsar a **Zurich** cualquier pago o gasto en que incurra esta última por dichos conceptos. Asimismo, en caso de que **El Proveedor** incumpla con sus obligaciones patronales y las autoridades de seguridad social requieran, embarguen y/o ejecuten a **Zurich** por considerarlo obligado solidario, **El Proveedor** se obliga a reintegrar las cantidades que **Zurich** haya pagado en un periodo máximo de setenta y dos (72) horas sin necesidad de intervención judicial, de lo contrario, pagará, además de la cantidad pagada por **Zurich**, una pena convencional igual a la anterior. La suma a reintegrar será actualizada conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor al momento de su pago.

DÉCIMA PRIMERA.- Confidencialidad.

En consideración del servicio integral que se prestará a **Zurich** conforme al Contrato, **El Proveedor** acepta mantener en confidencialidad y a no divulgar a otros, ni utilizar en beneficio propio o de terceros, cualquier Información Confidencial de **Zurich**. Para efectos de esta Cláusula Décima Primera, "Información Confidencial" significa cualquier información, ya sea escrita, oral o por medios electromagnéticos, que sea proporcionada en relación con, o derivada de, este contrato o la prestación de los Servicios, antes o después de la fecha de este contrato, por, o a través de **Zurich** relativo a sus negocios, finanzas u operaciones, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, todos los datos, informes, análisis, pronósticos, proyecciones, presupuestos, registros, información financiera y comercial, proyectos financieros, proyectos de productos, listas o cualquier información relativa o concerniente a clientes existentes o potenciales, información relativa al plan de negocios, métodos, planes de operación y de recursos humanos, estrategias de mercado, ventas, planes de distribución, información de costos e información de precios, manuales de operación, marcas, avisos, nombres comerciales, diseños y cualquier otro documento o información relativos a procedimientos y normas de **Zurich**, así como información que haya sido adquirida, obtenida o desarrollada por **El Proveedor**, solo o conjuntamente con otras personas, durante la prestación de los Servicios.

El término Información Confidencial excluye: (i) toda aquella información que **El Proveedor** hubiese poseído antes de haberla recibido de **Zurich**; (ii) toda aquella información que haya obtenido **El Proveedor** legalmente de un tercero sin que éste último tuviese la obligación de mantenerla en forma confidencial; (iii) toda aquella información que sea del dominio público, (iv) toda aquella información que ha sido desarrollada en forma independiente por **El Proveedor**, en el área de investigación y desarrollo, que sea marco de trabajo para soportar ciertos procedimientos de **Zurich** (v) toda aquella información que sea revelada por **El Proveedor** con autorización por escrito de **Zurich**; y (vi) toda aquella información que requiera ser reportada o divulgada a las autoridades judiciales o administrativas en cumplimiento de alguna ley, reglamento o decreto que sea aplicable a la parte que la divulgue, o de una orden, sentencia o

laudo que sea obligatorio para la parte que la divulgue; en el entendido que en este último caso, **El Proveedor** deberá inmediatamente informar a **Zurich** sobre dichos requerimientos o solicitudes de las autoridades judiciales o administrativas.

Al término de este contrato, **El Proveedor** estará obligado a devolver de inmediato a **Zurich**, o destruir a solicitud de ésta, todos los documentos y materiales de su propiedad que contengan la citada Información Confidencial que con motivo de la prestación de los Servicios le haya sido comunicada o entregada. No obstante lo establecido en esta Cláusula Décima Primera, no se podrá obligar al **Proveedor** que altere sus políticas de retención y conservación de documentos ni que extraiga o elimine sus registros, archivos, notas, investigaciones o memoranda interna sobre la existencia de, o en relación con, la prestación de los Servicios o este contrato; en la inteligencia, sin embargo, que **El Proveedor** conservará dichos registros, archivos, notas, investigaciones o memoranda interna sujetos a los términos de este contrato en forma indefinida mientras mantenga Información Confidencial.

En caso de que se demuestre fehacientemente el incumplimiento por parte del **Proveedor** o cualquiera de sus empleados, funcionarios, asesores o agentes a la obligación de confidencialidad aquí convenida, **El Proveedor** se obliga en éste acto a indemnizar y a resarcir de todos los daños y perjuicios que se causen a **Zurich**, a sus clientes y a cualquiera de sus subsidiarias o filiales, así como a cualquiera de sus empleados y funcionarios, incluyendo el pago de todos aquellos gastos y honorarios que se ocasionen con motivo de la defensa de dichos funcionarios y empleados. Asimismo, **El Proveedor** se obliga a sacar en paz y a salvo a **Zurich** de cualquier reclamación, litigio o procedimiento de cualquier naturaleza que sea respecto del servicio prestado, intentado en su contra como consecuencia del incumplimiento del **Proveedor** o cualquiera de sus empleados, funcionarios, asesores o agentes a su obligación de guardar confidencialidad en los términos aquí señalados. Lo anterior sin perjuicio de que **Zurich** podrá ejercer las acciones penales, administrativas y civiles a que el incumplimiento de esta cláusula de lugar, así como a rescindir el contrato. -La presente cláusula, continuará vigente por un tiempo de un año, aún y cuando el contrato se haya dado por terminado, por cualquier causa.

DÉCIMA SEGUNDA.- Propiedad Industrial.

La firma del presente contrato no permite ni da derecho alguno al **Proveedor** para usar en cualquier medio publicitario, de manera pública o privada, las marcas y/o nombres comerciales registrados a favor de **Zurich** o de cualquiera de sus empresas filiales, subsidiarias o holdings, por lo que queda expresamente prohibido su uso, salvo previa autorización por escrito de **Zurich**.

DÉCIMA TERCERA.- Planes de Contingencia y Casos Fortuitos o de Fuerza Mayor.

El Proveedor como plan de contingencia, mensualmente deberá generar un respaldo de toda la información que obtengan y/o usen en relación con el presente contrato. Por su parte **Zurich** podrá, sin necesidad de dar aviso alguno al **Proveedor**, auxiliarse de terceros distintos cuando **El Proveedor** incumpla sus obligaciones.

En el supuesto de que **El Proveedor**, por causas de fuerza mayor, estuviera impedido para cumplir sus obligaciones, le entregarán a **Zurich** de manera inmediata copia de la información respaldada y los automóviles en su poder para que esta entregue las unidades en tiempo a través del auxilio de otros proveedores.

El incumplimiento de cualquiera de las partes respecto de las obligaciones a su cargo, no será considerado un incumplimiento a este contrato (o una falla en el cumplimiento sustancial del mismo) si dicho incumplimiento es directamente causado por un caso de Fuerza Mayor. Para los efectos de este contrato, "fuerza mayor" significa cualquier acto, hecho o situación que esté más allá del control razonable de una de las partes y que haga imposible o sumamente complicado para ella cumplir con sus obligaciones conforme a este contrato, incluyendo, pero sin limitarse a guerras, acciones similares a una guerra, insurrección civil, disturbios, levantamientos, acciones gubernamentales, revoluciones, epidemias, incendios, inundaciones, tormentas, terremotos, erupción volcánica o cualquier otra causa de la naturaleza que impida el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este acuerdo. La parte que alegue un caso de fuerza mayor deberá notificarlo por escrito a la otra parte, tan pronto como las circunstancias se lo permitan. En este supuesto, la parte afectada se entenderá eximida del cumplimiento de sus obligaciones en la medida en que la demora haya sido causada por el supuesto de fuerza mayor.

DÉCIMA CUARTA.- Vigencia y Terminación Anticipada.

La vigencia de este contrato es por tiempo indefinido y cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin necesidad de declaración judicial, mediante previo aviso por escrito a la otra parte con sesenta días (60) días naturales de anticipación. Durante dicho periodo **El Proveedor** deberá concluir todos los trabajos que tenga en proceso y **Zurich** pagará los Servicios pendientes, siempre que estos hayan sido terminados, recibidos de conformidad por los clientes, y facturados conforme a los requisitos y lineamientos de este acuerdo.

DECIMA QUINTA.- Causas de Rescisión.

Además del incumplimiento a cualquiera de las cláusulas de este contrato, serán causas de rescisión:

- a. La falsedad a las declaraciones vertidas en el capítulo respectivo de este contrato, o cualquiera otra falsedad que se presentara al momento de la celebración del mismo o en cualquier momento del Servicio, será motivo suficiente para la rescisión del presente.
- b. Cuando por mandato judicial así se ordene.
- c. Cuando **El Proveedor**, sus representantes o empleados incurran en cualquier conducta que sea contraria a la moral y a las buenas costumbres que afecte el interés, nombre o integridad de **Zurich**, del Cliente o propietario de la unidad.
- d. La mala calidad, la impericia o la negligencia en la reparación de los vehículos, así como los daños ocasionados a **Zurich**, a la unidad o al propietario de éste, por causas imputables al **Proveedor** en la prestación de sus Servicios. La alteración de documentos. La retención de o de las unidades sin una causa justificada.

DECIMA SEXTA.- Modificaciones.

Las partes acuerdan que cualquier modificación que se haga al presente contrato y/o sus anexos, deberá realizarse previo acuerdo por escrito entre las mismas suscritos por los representantes legales, por lo que cualquier modificación que se realice incumpliendo lo estipulado en la presente cláusula no surtirá efecto alguno.

DECIMA SEPTIMA.- Acuerdo Único.

Este documento y sus anexos representan el contrato total e íntegro entre **El Proveedor** y **Zurich**, por lo que las partes manifiestan que el presente contrato es el único celebrado entre ellas relativo a la prestación de los Servicios estipulados en este contrato, por lo tanto, dejan sin efecto cualquier otro acuerdo verbal o escrito previo a éste documento.

DECIMA OCTAVA.- Integridad del Contrato.

La nulidad o inexistencia de cualquiera de las cláusulas del presente contrato no entrañará la de la totalidad del mismo, por lo que éste subsistirá en todas las partes que no adolezcan de dichos defectos.

DECIMA NOVENA.- Independencia.

Cada una de las cláusulas del presente contrato son independientes unas de otras, en cuanto a su cumplimiento. No obstante ello, deberán de ser interpretadas armónicamente en base al objeto contractual, la transparencia y buenas prácticas éticas.

VIGÉSIMA.- Encabezados.

Todos los encabezados de las cláusulas de este documento están insertados exclusivamente en razón de conveniencia y no afectarán ninguna interpretación de su contenido.

VIGÉSIMA PRIMERA.- Cesión y Subcontratación.

Ninguna de las partes podrá ceder los derechos u obligaciones aquí adquiridas sin previa autorización por escrito de la otra parte.

El Proveedor no podrá subcontratar los servicios de un tercero para alcanzar el objeto del presente contrato sin previa autorización por escrito de **Zurich**. En caso que **Zurich** acepte la subcontratación, **El Proveedor** continuará siendo el responsable directo de los Servicios.

VIGÉSIMA SEGUNDA.-Impuestos.

Cada parte será responsable del pago de sus impuestos de conformidad con la legislación fiscal vigente.

VIGÉSIMA TERCERA.- Avisos y Notificaciones.

Las partes señalan como sus domicilios para oír y recibir notificaciones y/o documentos, judiciales o extrajudiciales, los precisados por cada parte en el capítulo de declaraciones de este acuerdo de voluntades.

En caso de cambio de domicilio por cualquiera de las partes, se deberá notificar a las otras con diez (10) días de anticipación a dicho movimiento, de no hacerlo así, los avisos que se entreguen en el domicilio anterior surtirán todos sus efectos.

VIGÉSIMA CUARTA- Jurisdicción y Legislación Aplicable.

Las partes convienen que en caso de controversia en cuanto a la interpretación y ejecución del presente contrato, serán competentes los Tribunales y leyes del Distrito Federal aplicables, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles o por cualquier otra causa

Leído que fue el presente Contrato y enteradas las partes del contenido y alcance legal del mismo, lo firman en dos (2) tantos en México, Distrito Federal el día de de 2013.

EL PROVEEDOR

ZURICH

Representada por el señor

ZURICH COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

Representada por
Maritza Laura Martínez León