

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

LIMPIACERO® | Brand & Legal Guidelines > **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS** > Actualizado: Marzo 2026

ESTABLECIMIENTO: LIMPIACERO MANTENIMIENTO

REPRESENTANTE LEGAL: AMADO CEJA VALERA (RFC: CEVA660723LH6)

DOMICILIO FISCAL: Estrada Cajigal #303 Oficina 9, Col. Del Empleado, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62250.

REGISTRO REPSE: ACR3324/2024

1. OBJETO Y ALCANCE

Los presentes términos y condiciones rigen la relación contractual entre **AMADO CEJA VALERA** (en adelante "EL PRESTADOR") y cualquier persona física o moral (en adelante "EL CLIENTE") que contrate servicios especializados de limpieza, mantenimiento o jardinería. El uso de los servicios implica la aceptación total de estas cláusulas.

2. MARCO NORMATIVO

a) LIMPIACERO® opera en estricto apego a:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Seguro Social y Ley del INFONAVIT.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Código Fiscal de la Federación (CFDI 4.0).
- Leyes y Reglamentos vigentes en el Estado de Morelos.

b) **Alianzas Estratégicas y Proveeduría:** EL PRESTADOR utiliza para la ejecución de sus servicios especializados insumos, maquinaria y tecnologías de marcas líderes y proveedores aliados (como LIMPIATODO LT). EL CLIENTE reconoce que dichas marcas son entidades legales independientes a LIMPIACERO®. Esta colaboración se limita estrictamente a la proveeduría técnica y no implica responsabilidad solidaria, unidad económica o relación laboral compartida entre las empresas aliadas y el personal operativo de EL PRESTADOR.

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

3. CLASIFICACIÓN, COBERTURA Y RESTRICCIONES TÉCNICAS

COBERTURA DE SERVICIOS: Los servicios de LIMPIACERO® están diseñados para atender las necesidades específicas de los sectores **Residencial, Comercial e Industrial**, adaptando los protocolos de seguridad y limpieza a los requerimientos normativos de cada segmento en el Estado de Morelos y el área Metropolitana, El alcance detallado de cada nivel se rige bajo los estándares del Manual de Operación de la empresa, la cotización aceptada y las siguientes categorías:

a) **Servicios Eventuales:**

El alcance detallado de cada nivel de limpieza se rige bajo los estándares del **Manual de Operación de LIMPIACERO®**, la cotización y el contrato específico aceptado por EL CLIENTE:

- **Limpieza Básica o por Evento:** El alcance comprende mantenimiento estético y sanitario de áreas en uso constante. Limpieza exterior de línea blanca y tarjas, desinfección de sanitarios y azulejos en baños; sacudido y polvo en áreas comunes; barrido/trapeado de pisos, y gestión de residuos no peligrosos.
- **Limpieza Profunda:** El alcance comprende servicio exhaustivo para suciedad acumulada (mudanzas o estacional). Desengrasado detallado en cocinas; tratamiento de sarro en baños; limpieza de interiores de mobiliario (siempre que se encuentren vacíos); limpieza técnica de zoclos, marcos, interruptores y ventiladores; y lavado de cristales/rieles exclusivamente a nivel de piso.
- **Limpieza de Terminación de Obra:** El alcance comprende la remoción técnica de residuos de construcción finos en superficies (cemento, yeso, pintura y boquilla), aspirado de polvo fino; lavado de superficies para eliminar opacidad; eliminación de etiquetas y restos de selladores en cristalería y limpieza de exteriores afectados por la obra.

Restricción de Residuos: LIMPIACERO® no realiza el retiro de escombro ni basura fina o voluminosa fuera de las

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

instalaciones. Dichos materiales serán recolectados y colocados exclusivamente en el área interna que EL CLIENTE designe para tal fin.

- b) **Mantenimiento Especializado de Pisos:** Lavado, desengrasado, pulido, abrillantado y encerado para loseta, mármol, concreto, epóxicos, rústicos, duela, terrazo y alfombras, utilizando maquinaria industrial de alta gama.
- c) **Servicios Permanentes:** Mantenimiento sujeto a cotización de servicios y contrato de mediano o largo plazo para atención diaria, semanal, mensual o anual en instalaciones comerciales, industriales o residenciales.

4. BLINDAJE DE SEGURIDAD Y RESTRICCIONES CRÍTICAS (NOM-009-STPS):

Para garantizar la integridad del personal y el cumplimiento normativo, LIMPIACERO® establece las siguientes limitantes infranqueables:

- a) **Cero Alturas:** No se realizan servicios que requieran equipo de escalada, andamios suspendidos o que superen los 1.80 metros de altura. Todo servicio se ejecuta a nivel de piso o con extensiones de seguridad manuales.
- b) **Espacios Confinados:** No se ingresará a áreas de riesgo atmosférico o acceso restringido sin una certificación DC-3 específica y un protocolo de supervisión extraordinario previamente cotizado.
- c) **Derecho de Negativa:** EL PRESTADOR se reserva el derecho de suspender la actividad si detecta condiciones de riesgo no mitigado en el inmueble del CLIENTE.

5. BLINDAJE LABORAL Y NORMATIVO (REPSE / STPS)

- a) **Patrón Único:** EL PRESTADOR manifiesta contar con el registro vigente ante la STPS (REPSE: ACR3324/2024). Es el único patrón del personal asignado, asumiendo con exclusividad las

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

obligaciones de seguridad social (IMSS, INFONAVIT) y tributarias.

- b) **No Sustitución:** EL CLIENTE no será considerado patrón sustituto ni solidario bajo ninguna circunstancia, ya que EL PRESTADOR cuenta con elementos propios, maquinaria y capacitación suficiente.

6. INTEGRIDAD FINANCIERA Y GESTIÓN DE PAGOS

- a) **Prohibición de Pagos Directos:** EL CLIENTE se obliga a realizar pagos exclusivamente vía transferencia bancaria o métodos autorizados por la administración. **Queda estrictamente prohibido entregar efectivo, cheques o gratificaciones al Personal Operativo.**
- b) **Deslinde de Responsabilidad:** EL PRESTADOR no reconocerá ningún pago realizado a trabajadores operativos. Dichos pagos no abonarán al saldo del CLIENTE y se considerarán responsabilidad de quien los entrega.
- c) **Limitación de Facultades:** El Personal Operativo no está facultado para negociar precios, otorgar descuentos ni modificar los términos de la propuesta económica.

7. CONDICIONES COMERCIALES Y FACTURACIÓN

- a) **Esquema de Inversión:** Se requiere un **60% de anticipo** para agendar y el **40% restante** al finalizar el servicio.
- b) **Facturación:** Las facturas se emiten bajo normativa CFDI 4.0 tras la confirmación del pago. Trámites exclusivos en: facturacion@limpiacero.com.
- c) **Vigencia:** Las propuestas económicas tienen una validez de 30 días naturales.

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

8. CANALES DIGITALES Y COMUNICACIÓN OFICIAL

Todo contenido en canales digitales de LIMPIACERO® tiene fines informativos y publicitarios. Para validez legal, cotizaciones y contrataciones, solo se reconocen los siguientes medios:

- a) **Web Oficial:** limpiacero.com
- b) **WhatsApp Business:** +52 777 221 3425
- c) **Administración y Licitaciones:** administracion@limpiacero.com
- d) **Ventas y Dudas (Antes, Durante y Después):** ventas@limpiacero.com
- e) **Quejas:** quejas@limpiacero.com
- f) **Redes Sociales (Informativas):** Facebook, Instagram, TikTok y YouTube (@LimpiaceroMantenimiento).

9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- a) **Antes del Servicio (Contratación):** Todas las dudas sobre alcances, presupuestos y logística deben resolverse exclusivamente con el área de Ventas antes de realizar cualquier anticipo.
- b) **Durante el Servicio (Ejecución):** Cualquier incidencia o modificación debe reportarse de inmediato al **Supervisor asignado** o a la administración. EL CLIENTE evitará dar instrucciones al Personal Operativo que contravengan lo pactado.
- c) **Después del Servicio (Post-venta):** EL CLIENTE cuenta con un periodo de 24 horas para externar comentarios sobre la calidad del servicio al correo ventas@limpiacero.com.

10. CONDUCTA DEL PERSONAL Y USO DE IMAGEN

- a) **Responsabilidad y Conducta:** LIMPIACERO® responde únicamente por las actividades del personal dentro de su horario laboral y en el cumplimiento de los servicios contratados. Cualquier acto realizado por un colaborador

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

fuera de estas condiciones es responsabilidad individual de la persona.

- b) **Uso de Imagen:** EL PRESTADOR declara contar con las autorizaciones de sus colaboradores para el uso de su imagen y voz en materiales promocionales capturados durante los servicios, protegiendo al CLIENTE de cualquier reclamo por derechos de imagen derivado de la publicidad de la marca.
- c) **Confidencialidad Operativa:** El personal tiene prohibido capturar imágenes, videos o sustraer información del interior de los inmuebles del CLIENTE sin autorización previa.
- d) **Integridad y Gratificaciones:** Con el fin de garantizar la transparencia y el estándar profesional de un servicio especializado, se solicita al CLIENTE evitar la entrega de gratificaciones o propinas directas al Personal Operativo. EL PRESTADOR garantiza que sus colaboradores perciben todas las prestaciones de ley y salarios competitivos. La mejor forma de reconocer el desempeño del personal es a través de las evaluaciones y canales oficiales de calidad de la empresa.
- e) **Evaluación de Calidad:** La mejor forma de reconocer el desempeño del personal es a través de las evaluaciones en los canales oficiales de calidad de la empresa, las cuales podrán realizarse de manera práctica mediante el escaneo del **Código QR** proporcionado al finalizar el servicio.

11. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Para la correcta ejecución del servicio especializado, **EL CLIENTE** se compromete a:

- a) **Facilitación de Accesos y Puntualidad:** EL CLIENTE se compromete a garantizar la entrada al inmueble en la fecha y hora pactadas. Se establece una tolerancia de 30 minutos bajo los siguientes criterios de reciprocidad:

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

Retrasos del CLIENTE: Pasados los 30 minutos de espera, LIMPIACERO® podrá retirar al personal para cumplir con otros servicios programados, lo que se considerará como servicio no ejecutado por causas ajenas al prestador, pudiendo generar un cargo por gastos de traslado o la reprogramación sujeta a disponibilidad.

Retrasos de LIMPIACERO®: Si el personal presenta un retraso superior a 30 minutos sin previo aviso, la empresa compensará al CLIENTE con un beneficio adicional de cortesía en el servicio contratado o un descuento del 5% en su próxima contratación.

- b) **Suministros Básicos:** Proporcionar acceso ininterrumpido a servicios de agua y energía eléctrica necesarios para la operación de maquinaria industrial.
- c) **Seguridad de Bienes:** Resguardar objetos de alto valor, dinero en efectivo, joyas o documentos sensibles. Aunque el personal de LIMPIACERO® opera bajo estrictos estándares de integridad, el resguardo preventivo es responsabilidad del CLIENTE.
- d) **Entorno de Trabajo Seguro:** Informar previamente sobre cualquier desperfecto estructural, instalaciones eléctricas expuestas o riesgos en el inmueble que puedan comprometer la seguridad del personal operativo.
- e) **Liberación de Áreas:** En servicios de Limpieza Profunda o de Obra, las áreas deben estar despejadas de escombro mayor o mobiliario pesado, a menos que se haya cotizado expresamente el movimiento de estos.
- f) **Puntualidad en el Pago:** Realizar la liquidación del servicio o el pago del remanente de manera inmediata al finalizar la jornada, utilizando exclusivamente los medios de pago autorizados en estos términos.

12. OPERACIÓN TÉCNICA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- a) **Calidad y Tecnología:** Se garantiza el uso de tecnología industrial.
- b) **Insumos y Sostenibilidad:** * **Productos Biodegradables:** EL PRESTADOR utiliza preferentemente productos

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

biodegradables para la ejecución de sus servicios. No obstante, el uso de estos dependerá de la naturaleza técnica de la tarea, los requerimientos del CLIENTE y lo pactado en la cotización específica.

- c) **Propiedad Intelectual y Confidencialidad:** Las técnicas de limpieza, protocolos de aplicación, sistemas de dilución, protocolos de seguridad y metodologías operativas utilizadas durante el servicio son propiedad intelectual de LIMPIACERO®. EL CLIENTE se obliga a mantener la confidencialidad sobre dichos procesos y a no replicarlos ni distribuirlos para fines ajenos a la prestación del servicio contratado.
- d) **Deslinde por Insumos del Cliente:** Si EL CLIENTE solicita el uso de **productos de limpieza o materiales** de su propiedad, LIMPIACERO® no se hace responsable por daños, manchas o reacciones adversas en las superficies derivadas de la composición de dichos insumos.
- e) **Garantía de 24 Horas:** Cualquier inconformidad debe reportarse a quejas@limpiacero.com en un plazo máximo de 24 horas naturales tras el servicio. Pasado este tiempo, el servicio se considera aceptado de conformidad.

13. CANCELACIONES Y LOGÍSTICA

- a) Cancelaciones con **más de 48 horas:** Reembolso total del anticipo.
- b) Cancelaciones con **menos de 24 horas:** Se retendrá un cargo del **15% del valor total** por concepto de movilización de personal, lucro cesante y logística.

14. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las partes acuerdan agotar una etapa de negociación amistosa de 10 días hábiles. En caso de controversia, se someten a la competencia de la **PROFECO** para conciliación, y a la jurisdicción de los tribunales civiles de la ciudad de **Cuernavaca, Morelos**, renunciando expresamente a cualquier otro fuero.

Términos y Condiciones de Servicios Especializados

15. AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO:

En cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, **AMADO CEJA VALERA** (bajo el régimen fiscal de Personas Físicas con Actividades Empresariales y Profesionales), con domicilio en Calle Estrada Cajigal #303 Oficina 9, Col. Del Empleado, Cuernavaca, Morelos. C.P. 62250, informa que es el responsable del tratamiento de los datos personales que usted proporciona (Nombre, RFC, Domicilio, Teléfono y Correo). Sus datos serán utilizados exclusivamente para la prestación del servicio, facturación y seguimiento de calidad, bajo los principios de licitud y responsabilidad.

16. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS:

LIMPIACERO® se reserva el derecho de modificar los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES en cualquier momento para adaptarlos a novedades legislativas o políticas comerciales. Dichas modificaciones serán publicadas en nuestra página web oficial y el uso continuado de los servicios tras dicha publicación implicará la aceptación de los nuevos términos por parte de EL CLIENTE.

LIMPIACERO® – ¡LLÁMENOS, NOSOTROS LIMPIAMOS! ®

Estos términos y condiciones han sido actualizados y entran en vigor a partir del 01 de marzo de 2026.