

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

[WWW.PARTS.CAT.COM/EN/GENTRAC](http://WWW.PARTS.CAT.COM/EN/GENTRAC)

El siguiente documento tiene como propósito establecer y comunicar de manera clara y precisa las condiciones bajo las cuales los usuarios deben operar y hacer uso del sitio web <http://www.parts.cat.com/es/genfrac> (en adelante, el "SITIO WEB"), propiedad exclusiva de Corporación General de Tractores, S.A., de nombre comercial GENFRAC (en adelante, el "DISTRIBUIDOR"), para adquirir productos y servicios. En este sentido, es esencial que todo usuario (en adelante, el "usuario" o indistintamente denominado "cliente") lea, entienda y acepte estos términos y condiciones antes de interactuar con el SITIO WEB o adquirir productos y servicios a través del mismo.

### I. Aceptación de los Términos y Condiciones:

Al ingresar o hacer uso del SITIO WEB, el usuario acepta expresamente la totalidad de los Términos y Condiciones presentados en este documento.

### II. Registro de Usuarios:

Para ciertas funciones y áreas del SITIO WEB, es necesario que los usuarios se registren proporcionando datos personales veraces y actualizados, los mismos que serán tratados de acuerdo a lo señalado en la Política de Privacidad contenida en el siguiente enlace: <https://genfrac.com.gt/politica-de-privacidad/>

### III. Aceptación del pedido:

Todo pedido del usuario efectuado en el SITIO WEB está sujeto a la revisión y aprobación del DISTRIBUIDOR. El pedido sólo será considerado aceptado una vez que el DISTRIBUIDOR exprese su conformidad mediante una confirmación enviada al usuario.

El proceso de aceptación de pedidos por parte del DISTRIBUIDOR en el SITIO WEB involucra un conjunto de condiciones y protocolos diseñados para garantizar una operación clara y transparente para ambas Partes, siendo estos los siguientes:

**3.a** Aceptación del Pedido: El DISTRIBUIDOR se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier pedido realizado por un usuario. Esta aceptación, si se otorga, será explícita y se confirmará mediante un correo electrónico que valide tanto la confirmación de la compra como el proceso del pago de la misma. En caso el usuario no reciba una aprobación en un plazo de un (1) día, se entenderá que su pedido ha sido rechazado.

**3.b** Stock: Los productos disponibles para la venta serán aquellos que se encuentren en stock y están listados como tales en el SITIO WEB. Si durante la navegación por el SITIO WEB se identifican productos sin disponibilidad, estos se marcarán como "Contacte con su Distribuidor" o mediante un mensaje similar.

**3.c** Demora y Responsabilidad: El DISTRIBUIDOR no asumirá responsabilidad por retrasos en la entrega de bienes o servicios según la fecha de entrega indicada en la página al momento de realizar el pedido, retrasos que podrán ser originados por factores como falta de disponibilidad en el almacén, restricciones en la importación, procedimientos administrativos o interferencias gubernamentales, así como cualquier otro evento que no le sea directamente imputable. Asimismo, no será responsable frente a eventos de caso fortuito y/o fuerza mayor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1426° del Código Civil guatemalteco.

**3.d** Costos Adicionales: Si, debido a circunstancias imprevistas, resulta imposible completar una transacción, todos los costos adicionales generados por dicho impedimento serán transferidos al usuario. En circunstancias extremas, el DISTRIBUIDOR puede optar por cancelar la operación sin incurrir en responsabilidades o penalidades, comunicándole este hecho al usuario, y comprometiéndose únicamente a devolver cualquier suma pagada por el usuario en calidad de anticipo.

**3.e** Responsabilidad Limitada: El usuario renuncia a reclamar al DISTRIBUIDOR daños y perjuicios, salvo que se trate de daños directos o emergentes. Queda, por tanto, excluida toda pretensión indemnizatoria por daño indirecto o ulterior, lucro cesante, pérdida de uso u oportunidad, daño moral o cualquier otro concepto de contenido patrimonial o extrapatrimonial. Del mismo modo, bajo ninguna circunstancia la responsabilidad total del DISTRIBUIDOR excederá del diez por ciento (10%) del valor total del pedido, en caso el reclamo sea por su totalidad o, del diez por ciento (10%) del valor de los bienes objeto del reclamo.

**3.f** Incremento de Precios: En el evento de que surjan aumentos en los precios por parte del fabricante, cambios en la regulación tributaria, regulaciones o costos asociados a la importación y/o venta de los bienes objeto de pedido antes del pago del producto o servicio, el usuario será responsable de cubrir dicho incremento en su totalidad, a lo cual expresa desde ya su conformidad.

**3.g** Estudios Ambientales y Permisos: Las ofertas presentadas en el SITIO WEB no contemplan la realización de estudios de impacto ambiental ni la obtención de permisos por parte del DISTRIBUIDOR.



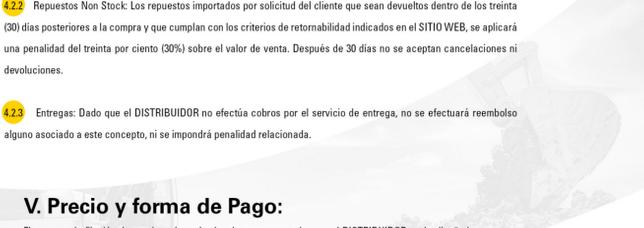
**3.h** Demora y Responsabilidad: El DISTRIBUIDOR no asumirá responsabilidad por retrasos en la entrega de bienes o servicios según la fecha de entrega indicada en la página al momento de realizar el pedido, retrasos que podrán ser originados por factores como falta de disponibilidad en el almacén, restricciones en la importación, procedimientos administrativos o interferencias gubernamentales, así como cualquier otro evento que no le sea directamente imputable. Asimismo, no será responsable frente a eventos de caso fortuito y/o fuerza mayor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1426° del Código Civil guatemalteco.

**3.i** Costos Adicionales: Si, debido a circunstancias imprevistas, resulta imposible completar una transacción, todos los costos adicionales generados por dicho impedimento serán transferidos al usuario. En circunstancias extremas, el DISTRIBUIDOR puede optar por cancelar la operación sin incurrir en responsabilidades o penalidades, comunicándole este hecho al usuario, y comprometiéndose únicamente a devolver cualquier suma pagada por el usuario en calidad de anticipo.

**3.j** Responsabilidad Limitada: El usuario renuncia a reclamar al DISTRIBUIDOR daños y perjuicios, salvo que se trate de daños directos o emergentes. Queda, por tanto, excluida toda pretensión indemnizatoria por daño indirecto o ulterior, lucro cesante, pérdida de uso u oportunidad, daño moral o cualquier otro concepto de contenido patrimonial o extrapatrimonial. Del mismo modo, bajo ninguna circunstancia la responsabilidad total del DISTRIBUIDOR excederá del diez por ciento (10%) del valor total del pedido, en caso el reclamo sea por su totalidad o, del diez por ciento (10%) del valor de los bienes objeto del reclamo.

**3.k** Incremento de Precios: En el evento de que surjan aumentos en los precios por parte del fabricante, cambios en la regulación tributaria, regulaciones o costos asociados a la importación y/o venta de los bienes objeto de pedido antes del pago del producto o servicio, el usuario será responsable de cubrir dicho incremento en su totalidad, a lo cual expresa desde ya su conformidad.

**3.l** Estudios Ambientales y Permisos: Las ofertas presentadas en el SITIO WEB no contemplan la realización de estudios de impacto ambiental ni la obtención de permisos por parte del DISTRIBUIDOR.



### Al realizar un pedido en el SITIO WEB, el usuario declara expresamente estar de acuerdo con las condiciones antes indicadas.

**4.1** Restricciones en Cancelaciones:

**4.1.1** No se admitirá la cancelación de pedidos una vez que el usuario haya manifestado, por cualquier medio, su intención de compra. Esto incluye, pero no se limita a, documentos tales como orden de compra, nota de pedido, entre otros.

**4.1.2** En circunstancias excepcionales y a discreción del DISTRIBUIDOR, se podría considerar la cancelación de una orden de compra o equivalente. En estos casos, se aplicarán penalidades indicadas a continuación.

**4.2** Penalidades Asociadas a Cancelaciones:

**4.2.1** Repuestos en Stock: En el caso de Repuestos que el DISTRIBUIDOR tenga en stock, la cancelación no generará penalidades si se realiza dentro de los primeros veinte (20) días calendario posteriores a la compra. En caso la cancelación se realice entre los días veintiuno (21) y treinta (30) posteriores a la compra, se aplicará una penalidad del diez por ciento (10%) sobre el valor de venta. Después de 30 días no se aceptan cancelaciones ni devoluciones.

**4.2.2** Repuestos Non Stock: Los repuestos importados por solicitud del cliente que sean devueltos dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra y que cumplan con los criterios de retornabilidad indicados en el SITIO WEB, se aplicará una penalidad del treinta por ciento (30%) sobre el valor de venta. Después de 30 días no se aceptan cancelaciones ni devoluciones.

**4.2.3** Entregas: Dado que el DISTRIBUIDOR no efectúa cobros por el servicio de entrega, no se efectuará reembolso alguno asociado a este concepto, ni se impondrá penalidad relacionada.

### V. Precio y forma de Pago:

El proceso de fijación de precios y los métodos de pago aceptados por el DISTRIBUIDOR están diseñados para brindar claridad y confiabilidad a los usuarios del SITIO WEB. Aquí se presentan los detalles y términos relacionados:

**5.a** Veracidad de Información: El DISTRIBUIDOR realiza un esfuerzo constante para asegurarse de que toda la información presentada en el SITIO WEB sea precisa y esté libre de errores respecto de los precios de venta de los bienes. De detectarse algún error en el precio establecido en el SITIO WEB respecto de algún o algunos bienes, el DISTRIBUIDOR procederá a corregirlo de manera inmediata. En caso un usuario haya realizado una compra o hubiera requerido una cotización en función de un precio de venta erróneo, se le notificará de inmediato, teniendo éste, el derecho a cancelar su pedido sin incurrir en penalidad o costo alguno.

**5.b** Modificación de Precios: El DISTRIBUIDOR se reserva el derecho de modificar los precios de venta de los bienes y servicios indicados en el SITIO WEB, sin previo aviso, garantizando que los pedidos ya confirmados mantengan el precio original. Estos precios incluyen IVA en el total del pedido, más no incluyen otros impuestos, comisiones o cargos aplicables, a menos que se especifique lo contrario.

**5.c** Cotizaciones: Las cotizaciones solicitadas o realizadas a través del SITIO WEB tienen una validez de treinta (30) días calendario, plazo durante el cual permanecerá inalterable el precio. Cualquier modificación de precio será aplicable una vez vencido el plazo de treinta (30) días calendario anteriormente indicado.

**5.d** Moneda de Precio: Todos los precios de productos y servicios en el SITIO WEB están expresados en Quetzales.

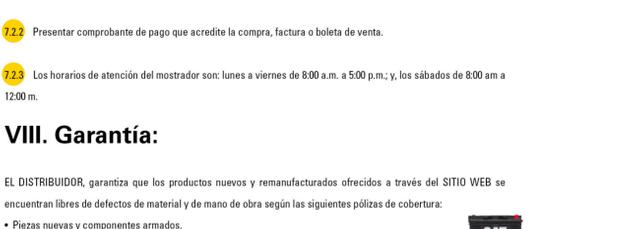
**5.e** Confirmación de Compras: Las compras efectuadas serán consideradas aceptadas, una vez que el usuario reciba, en el correo electrónico proporcionado durante la compra, una confirmación de esta, así como la validación del medio de pago elegido.

**5.f** Métodos de Pago: Los usuarios podrán pagar sus compras utilizando los siguientes medios de pago:

**5.f.1** Efectivo/Cheque/Tarjeta de débito o crédito: Los usuarios deberán enviar la información del pago (transferencia, monto, número de operación), adjuntando su comprobante de pago en las cuentas bancarias del DISTRIBUIDOR y/o vía correo electrónico a su representante de ventas; o, al contact con el DISTRIBUIDOR quienes son los encargados de validar el documento de pago.

**5.f.2** Crédito de DISTRIBUIDOR: Este se aplica siempre que el usuario cuente con una línea de crédito aprobada y vigente otorgada por el DISTRIBUIDOR, cuyo estatus actual se verificará al momento de que el usuario coloque un pedido. Únicamente se aprobarán pedidos colocados por el usuario que tenga una línea de crédito aprobada, vigente y con el pago de facturas al día. En todo caso, podría requerirse un contrato formal donde las condiciones del SITIO WEB formen parte del mismo. Cualquier discrepancia entre el contrato y estas condiciones hará que prevalezca el contrato. Tras el vencimiento del plazo de pago, se generará mora automáticamente, siendo el monto pendiente líquido y exigible.

**5.f.3** Pago en Línea: Se aceptan tarjetas de crédito o débito Visa y Master Card, tanto de entidades bancarias locales como extranjeras. Las transacciones con estas tarjetas están sujetas a los Términos y Condiciones de CyberSource y a sus propios términos y condiciones de uso.



### VI. Titularidad y riesgo de pérdida:

Producida la entrega de bienes al usuario, la titularidad y el riesgo asociado a los mismos, recae íntegramente en el usuario, quien garantiza la correcta recepción y el correcto estado de conservación de los mismos.

### VII. Política de Devoluciones:

El usuario tiene derecho a solicitar la devolución de cualquier bien en el plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde la fecha de entrega según la factura. La aceptación de devoluciones está sujeta a evaluación según restricciones y criterios de retornabilidad indicadas en el siguiente enlace:

<https://genfrac.com.gt/wp-content/uploads/2023/06/Politica-de-devolucion-de-repuestos-abril-2023.pdf>; y al cobro de las penalidades indicadas en la Sección IV del presente documento. El reembolso del pago realizado se llevará a cabo dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir de la aceptación de la devolución por parte del DISTRIBUIDOR.

En repuestos importados a solicitud del usuario que sean devueltos antes de los 30 días y que cumplan con los criterios de retornabilidad, se aplicará una penalidad del 30% del valor del repuesto en las ventas realizadas por mostrador y canales digitales.

**7.1** Restricciones:

**7.1.1** No se aceptarán devoluciones de repuestos considerados "no retornables a fábrica" y/o importados o fabricados exclusivamente para el usuario. Del mismo modo, no se aceptará la devolución de usuarios entrasen en su contra, sellos, tubos o mangueras por centímetros o pulgadas, mangueras armadas, kits ensamblados y, fajas o set de fajas, así como cualquier otro bien que el SITIO WEB señale como tal.

**7.1.2** Los productos deberán encontrarse en perfecto estado de conservación y con las condiciones de empaque o embalaje en que fueron entregados, sin presentar signos de uso o manipuleo de los mismos.

**7.2** Procedimiento:

**7.2.1** Acercarse al mostrador de la oficina o sucursal en la que fue procesado el pedido, con el o los bienes cuya devolución se solicita, así como con el número de pedido correspondiente. En caso de bienes de mayor peso o volumen que requieran ingreso en camión o manipuleo con equipos, deberá coordinar previamente una cita.

**7.2.2** Presentar comprobante de pago que acredite la compra, factura o boleta de venta.

**7.2.3** Los horarios de atención del mostrador son: lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5:00 p.m.; y, los sábados de 8:00 am a 12:00 m.

### VIII. Garantía:

EL DISTRIBUIDOR, garantiza que los productos nuevos y remanufacturados ofrecidos a través del SITIO WEB se encuentran libres de defectos de material y de mano de obra según las siguientes pólizas de cobertura:

- Piezas nuevas y componentes armados.
- Piezas y componentes armados CAT® Classic.
- Piezas y componentes armados CAT® Reman.
- Herramientas de corte CAT (GET, Ground Engaging Tools).
- Herramientas de mano y equipos de trabajo para uso en máquinas CAT.



**8.1** Exclusiones de la Garantía:

Esta garantía no es aplicable a ciertos repuestos y componentes montados instalados antes de la entrega de un producto nuevo (excluye los accesorios de los vehículos auxiliares Cat), piezas Yellowmark™, CUESI Turbo Program, programa de reparación y devoluciones Cat y componentes montados y piezas de carretera de marcas de terceros vendidas por Caterpillar.

**8.2** Cobertura de la Garantía:

Para herramienta de corte CAT, el periodo de garantía no está limitado por el tiempo y es aplicable durante toda la vida útil de las herramientas de corte en caso de fracturas.

Para los terminales hidráulicos de bombas de estimulación de pozos y el sistema de control de funcionamiento de bombas (PEMS, Pump Electronic Monitoring System) [como los sensores de los terminales hidráulicos, de descarga y de succión] de los terminales hidráulicos utilizados en aplicaciones de petróleo y gas, el periodo de garantía es de tres meses a partir de la fecha de venta al primer usuario.

Para los componentes de conexión/desconexión rápida de tuberías hidráulicas utilizados en manipuladoras telescópicas, palas de ruedas compactas, minicavadoras hidráulicas, cargadoras compactas, cargadoras compactas todoterreno y palas de cadenas compactas, el periodo de garantía de las tuberías de las máquinas es de 50 horas a partir de la fecha de venta al primer usuario; para las tuberías de implementos, el periodo de garantía es de 3 meses a partir de la fecha de venta al primer usuario.

El periodo de garantía para todas las demás piezas y componentes montados es de 12 meses a partir de la fecha de venta al primer usuario.

**8.3** Responsabilidades del Usuario:

- Proporcionar un comprobante de la fecha de venta al primer usuario.
- Cubrir los costos de mano de obra, excepto aquellos que se indican en el apartado "Responsabilidades de Caterpillar".
- Cubrir los costos de transporte.
- Cubrir los gastos de mano de obra especializada o de horas extraordinarias.
- Cubrir los gastos de envío de las piezas que superen los costos que se consideran normales y habituales.
- Cubrir los impuestos locales, si se aplican.
- Cubrir los costos derivados de la investigación de las reclamaciones, a menos que el problema se deba a un defecto de material o de fabricación de Caterpillar.
- Avisar dentro del plazo de treinta (30) días de un fallo cubierto por la garantía y proporcionar el producto rápidamente para su reparación.
- Realizar el mantenimiento necesario (incluido el uso del combustible, el aceite, los lubricantes y el refrigerante adecuados) y sustituir los artículos que hayan sufrido un desgaste normal.
- Permitir el acceso de Caterpillar a todos los datos almacenados electrónicamente.

**8.4** Responsabilidades del DISTRIBUIDOR:

Si se encuentra un defecto de material o de fabricación durante el periodo de garantía, Caterpillar, como fabricante de los productos, realizará, durante el horario de trabajo normal y en la sede de un distribuidor Cat u otra fuente aprobada por Caterpillar, (a) el suministro (a elección de Caterpillar) de piezas nuevas, Classic, Cat Reman o piezas reparadas o componentes montados aprobados por Caterpillar

**8.5** Limitaciones:

El DISTRIBUIDOR no se hace responsable de fallas o daños derivados de una serie de situaciones específicas, como son un uso incorrecto, instalación inadecuada, almacenamiento incorrecto, demora en reportar problemas (más allá de treinta (30) días de presentado el fallo), entre otros. Además, no cubre pérdidas económicas o consecuentes derivadas de fallas en los repuestos.

El usuario debe siempre seguir las indicaciones y recomendaciones dadas por el DISTRIBUIDOR y Caterpillar para asegurar el correcto uso y funcionamiento de los repuestos y componentes adquiridos a través del SITIO WEB.

### IX. Legislación Aplicable y Solución de Controversias:

**9.1** El presente documento se registró e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Guatemala.

**9.2** De presentarse alguna discrepancia, controversia o disputa derivada de los presentes Términos y Condiciones, su nulidad o su interpretación, cumplimiento y/o ejecución de todas las obligaciones derivadas de mismo, así como las de su finalidad o invalidez, las Partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Jueces y Tribunales de la Ciudad de Guatemala, para lo cual renuncian al fuero de sus domicilios.

### X. Lavado de Activos y controles anticorrupción:

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el usuario declara expresamente que los recursos utilizados en la compra a través del SITIO WEB no provienen de actividades ilícitas o de operaciones de lavado de activos, y que en su actividad comercial/profesional en general, él, sus empleados, subcontratistas y terceros relacionados a éste deberán aplicar políticas y controles anticorrupción, debiendo, además, garantizar el fiel cumplimiento de la Política Corporativa de Cumplimiento y el Código de Ética Corporativo de FERREYCORP S.A.A. y sus empresas subsidiarias (en adelante "LA CORPORACIÓN"), ambos publicados en la página:

<https://www.ferreycorp.com.pe/es/gobierno-corporativo/sistema-de-cumplimiento>. Si las políticas, directrices, códigos u otros similares en materia de anticorrupción, ética y cumplimiento de usuario entrasen en conflicto o contradijeron las de LA CORPORACIÓN, la primera dará cumplimiento preferente a las políticas de LA CORPORACIÓN. Asimismo, el usuario reconoce y acepta que el DISTRIBUIDOR podrá resolver automáticamente toda compra realizada por el usuario y cancelar el acceso al SITIO WEB, en caso éste o alguna de sus empresas relacionadas o alguno de sus directores, gerentes, funcionarios o terceros subcontratados o que trabajen para ésta, se viera inmerso en alguna investigación vinculada con actos de corrupción, no iniciada a la fecha o que recién se haga de conocimiento público por un medio serio, confiable y responsable, que cuente con un sustento razonable y sin que sea necesario que exista una sentencia condenatoria ni la interposición de una demanda o denuncia en su contra. El ejercicio de esta facultad no generará en favor del usuario derecho indemnizatorio alguno, renunciando éste en forma expresa, a cualquier reclamo al respecto.

### XI. Cambios en los Términos y Condiciones:

Dado que el ambiente digital está en constante evolución, el DISTRIBUIDOR puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, situación que el usuario acepta.

### XII. Contacto:

Para resolver inquietudes relacionadas con estos términos y condiciones, puede comunicarse con el equipo de Atención al Cliente del DISTRIBUIDOR, llamando al número (502) 23289000 o al correo [ventas@genfrac.com.gt](mailto:ventas@genfrac.com.gt)

Fecha de última actualización: junio 2025.

