

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

GLOSARIO

Contrato: Es el acuerdo celebrado entre **EL CONTRATISTA** y **ENSA**, para el suministro de bienes, de servicios y/o ejecución de Obras y pago de los mismos.

Contratista: Es el proponente favorecido con la adjudicación definitiva, una vez que haya firmado un Contrato con **ENSA**, para la ejecución de un proyecto o tarea ubicada dentro de la zona de Concesión de la misma.

Administrador o Gestor de Contrato: Es el empleado designado por **ENSA** formalmente para la administración de los Proyectos, que actuara como Representante Autorizado para todos los propósitos del Contrato. Este empleado será el vínculo oficial de comunicación entre **ENSA**, y **EL CONTRATISTA**, cuya designación será notificada por escrito a **EL CONTRATISTA**.

Finiquito: Documento que garantiza el acuerdo del cliente con la reparación de los equipos o bienes.

Factura: Relación de los objetos o artículos comprendidos en una venta, remesa u otra operación de comercio.

Reporte de Diagnóstico/Reparación: Informe del resultado del diagnóstico y/o reparación realizada de los equipos eléctricos y electrónicos del cliente afectado, en el cual se detalla la causa que provocó el daño del equipo, la solución realizada, el tiempo y costo estimado de la reparación realizada.

Soporte de Cuenta: son los documentos que sustentan los trabajos realizados por los Contratistas, en el mismo se detalla el monto presentado en la facturación ante **ENSA**.

Orden de trabajo: Son las Autorizaciones de servicio entregadas a contratistas donde se especifican los equipos del cliente que deben repararse.

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

1. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

- 1.1 Esta contratación comprende **LOS SERVICIOS** de transporte, diagnóstico, reparación y almacenaje de equipos eléctricos, electrónicos y de refrigeración de los clientes.
- 1.2 Las áreas a trabajar son Panamá, Colón, Comarca Guna Yala, Darién e Islas del Pacífico, sin embargo esto no limita a **EL CONTRATISTA**, a trabajar en otras áreas a petición de **ENSA**.
- 1.3 Para el desarrollo de los servicios, **EL CONTRATISTA** se obliga a presentar ante **ENSA** la lista de Ingenieros o Técnicos idóneos que dispone para realizar los servicios de diagnósticos y reparación de los equipos del cliente.
- 1.4 Los precios unitarios establecidos incluyen todas las coordinaciones que deban ser realizadas. **EL CONTRATISTA** acepta que la prestación de **LOS SERVICIOS** conllevarán la obligación de su parte de suplir la mano de obra, herramientas y equipos necesarios para lograr tal fin, los que como mínimo incluyen un vehículo apropiado para el traslado de los mismos según la orden de trabajo asignado.
- 1.5 El alcance de las autorizaciones de servicio para reparación de equipo (Ver modelo en Anexo 1) incluye, pero no se limita a:
 - 1.5.1. Coordinación con el cliente para revisión y entrega de los equipos
 - 1.5.2. Retiro de equipos reparables y no reparables (descartados) en la instalación del cliente.
 - 1.5.3. Diagnóstico que sustente la causa que provocó el daño del equipo.
 - 1.5.4. Reparación de los equipos.
 - 1.5.5. Entrega del equipo reparado en la instalación del cliente.
- 1.6 Mantener los equipos resguardados que no pudieron ser reparados para que **ENSA** efectué el descarte final de los equipos.

2. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS

- 2.1 ASIGNACIÓN DE LOS TRABAJOS: Las autorizaciones de servicio para reparación del equipo se les harán llegar **EL CONTRATISTA** de acuerdo a las siguientes condiciones:
 - 2.1.1 **ENSA** le entregará a **EL CONTRATISTA** las autorizaciones de servicio para reparación en forma digital, manual o vía correo electrónico.
 - 2.1.2 **EL CONTRATISTA** se compromete a confirmarle a **ENSA** la recepción de las autorizaciones de servicio para reparación a través

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

de los medios necesarios (correo electrónico, teléfono, etc.), inmediatamente la reciba.

2.2 FORMA DE EFECTUAR EL TRABAJO

2.2.1 EL CONTRATISTA se compromete a contactar al cliente para coordinar la cita de retiro de los equipos vía telefónica, en un tiempo no mayor a 2 días hábiles, a partir de la confirmación de recibida la autorización de servicio para la reparación. En los casos donde no se pueda contactar al cliente, **EL CONTRATISTA** deberá informarlo a la sucursal en este tiempo, explicando los motivos por los cuales no ha podido contactar al cliente.

2.2.2 ENSA se compromete a validar los datos y conseguir los números de contacto del cliente para hacer efectiva la reparación, en los casos que **EL CONTRATISTA** no logre ubicarlo.

2.2.3 EI CONTRATISTA se compromete a identificar con el cliente si los equipos ya fueron reparados o no. En los casos que el cliente ya haya reparado los equipos, **EL CONTRATISTA** debe informarle al cliente que se ponga en contacto con nuestro Centro de Llamadas para brindarle los detalles del procedimiento a seguir.

2.2.4 EI CONTRATISTA se compromete a retirar los equipos reparables o no reparables de la residencia del cliente que están indicados en la autorización de reparación del equipo. Si el cliente reporta un(os) equipo(s) que no está dentro del listado de la autorización de reparación, **EL CONTRATISTA** deberá notificarle al cliente que se ponga en contacto con **ENSA** a través del Centro de Llamadas para que verifique si el equipo puede o no ser reparado.

2.2.5 Los equipos no reparables son los detallados en el anexo 2

2.2.6 EI CONTRATISTA brindará los servicios según el horario requerido por el cliente. Se exceptúan los casos en donde debido a la ubicación del lugar pueda poner en peligro la seguridad de **EL CONTRATISTA**.

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

2.2.7 EL CONTRATISTA se compromete a realizar un diagnóstico completo del equipo donde sostiene la causa que provocó el daño del mismo, en un tiempo no mayor de 3 días hábiles, en el formato previamente definido por ENSA con la firma del personal idóneo que realizó la verificación y su número de idoneidad, completando un formulario por cada uno de los equipos revisados (Ver Anexo 3).

2.2.8 EL CONTRATISTA se compromete a solicitar autorización de la reparación a la sucursal correspondiente para todos los clientes cuya cotización de la reparación (partes más Mano de Obra) sea mayor al monto establecido en la tabla que se detalla a continuación:

Monto de la cotización Superior a (\$)	Equipo
40.00	Cámara filmadora
	Electrodomésticos
50.00	Equipo de oficina
60.00	Microondas
100.00	Impresoras
100.00	Juegos de video
	Aires Acondicionados
	Computadoras
300.00	Equipo de sonido
	Línea blanca
	Proyectores
	Televisores
1,000.00	Cualquier equipo

2.2.9 ENSA dispondrá de un término no mayor a dos (2) días hábiles para autorizar la reparación del equipo, siguiendo la Política de Niveles de Autorización de **ENSA**, en los casos que se requiera, por correo electrónico.

2.2.10 EL CONTRATISTA se obliga a visitar, reparar, entregar el equipo al cliente y completar el finiquito en un tiempo no mayor a 10 días hábiles posterior a la fecha de confirmación de la autorización de servicio.

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

2.2.11 Una vez el equipo se haya entregado al cliente, y el mismo presenta problemas, EL CONTRATISTA deberá tener una garantía del trabajo realizado por un plazo no menor a tres meses. En el caso que el cliente aún continúa con la insatisfacción del equipo reparado por EL CONTRATISTA, ENSA procederá a compensar al cliente el equipo, y se traspasará ese costo al contratista en su siguiente pago.

2.2.12 **EL CONTRATISTA** se obliga a utilizar el finiquito adecuado según el caso que ha sido aprobado por ENSA y lograr la firma del cliente o del autorizado por el mismo adjuntando la copia de cédula del firmante y la nota de autorización al tercero.

2.2.13 En los casos donde el cliente reparó en otro taller, **EL CONTRATISTA** brindará, como valor agregado, a través de correo electrónico o telefónicamente, el visto bueno del informe presentado por el cliente, según solicitud de la sucursal. En los casos que según solicitud de la sucursal, para poder brindar un visto bueno es requerido revisar los equipos y piezas reemplazadas, es decir, hacer un diagnóstico completo, **ENSA** se compromete a pagar el costo del diagnóstico, **TREINTA BALBOAS CON 00/100 B/. 30.00**, además del costo del traslado. El costo del traslado en este caso se calcula multiplicando la distancia del lugar, por el rendimiento del auto, por el precio del combustible del momento.

2.3 CONDICIONES Y FORMAS DE PAGO

- 2.3.1 **ENSA** se compromete a pagar **TREINTA BALBOAS CON 00/100 B/. 30.00** en concepto de diagnóstico para cada autorización de servicio en donde se haya realizado un diagnóstico de los equipos afectados y además ningún equipo en la autorización de servicio se haya podido reparar.
- 2.3.2 Los casos de las autorizaciones de servicio asignadas, donde de antemano se sabe que el equipo no es reparable por previo acuerdo (**Anexo 2**), no se pagará el valor del diagnóstico. **El CONTRATISTA** se compromete a entregar a **ENSA** la lista actualizada de equipos que no se reparan, según el Anexo 2.

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

- 2.3.3 En este caso **ENSA** se compromete a pagar **QUINCE BALBOAS CON 00/100 B/. 15.00** en concepto de acarreo cuando se trate de equipos ubicados en áreas establecidas por ENSA como parte de la cobertura de **EL CONTRATISTA**, recordando que sea en los casos que, ninguno se pudo reparar ni diagnosticar, es decir, que el servicio brindado fue acarreo o movilización del equipo a su taller. En las áreas que esté fuera de cobertura definida por ENSA para EL CONTRATISTA, ENSA se compromete a pagar según la fórmula de distancia del lugar X rendimiento del auto X precio del combustible del momento.
- 2.3.4 **EL CONTRATISTA** se obliga a presentar Soporte de Cuenta original de todos los equipos listados en las autorizaciones de servicio asignadas en un tiempo no mayor a 12 días hábiles posterior a la fecha de confirmación de recibido de la autorización de servicio. El soporte de cuenta incluirá los siguientes documentos:
- 2.3.4.1. Reporte de Diagnóstico/Reparación para cada uno de los equipos listados en la autorización de reparación del equipo (en formato definido por **ENSA**, Anexo 3).
- 2.3.4.2. Finiquito original firmado por el cliente, con toda la información requerida completada, incluyendo copia de cédula del firmante.
- 2.3.4.3. Factura de reparación donde se desglose el costo de mano de obra y piezas por cada equipo, según la tabla de precios concertados en el **Anexo B**.
- 2.3.5 Los Centros de entrega del informe de cada caso con la documentación mínima necesaria para finalizar una orden serán en las oficinas de la Sucursal que asignó la orden de trabajo.
- 2.3.6 Una vez presentado el Soporte de Cuenta con la documentación completa, por parte de **EL CONTRATISTA**, el plazo para revisar los Informes por parte del responsable de la sucursal es de 5 días hábiles.
- 2.3.7 Todas las piezas o aparatos que sean reemplazados al cliente posterior a la aceptación de su reclamo de daño de equipo, deben ser regresados **ENSA** por **EL CONTRATISTA** a través de un descarte. Este descarte debe ser coordinado por **EL CONTRATISTA** en conjunto con **ENSA**, en un periodo no menor a 8 días antes de la realización del mismo.
- 2.3.8 **ENSA** verificará la confiabilidad del trabajo realizado por **EL CONTRATISTA** antes de proceder al pago de los servicios. Ambas partes deberán estar de acuerdo en cuanto al trabajo realizado.

2.4 IDENTIFICACIÓN PERSONAL

- 2.4.1 Todo el personal de **EL CONTRATISTA** involucrado en la realización de los trabajos objeto del presente Contrato, deberá contar con su uniforme

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

(según manual de marca de ENSA), carné de identificación personal autorizado por **ENSA** y tenerlo en forma visible en todo momento.

- 2.4.2 A los efectos de obtener la autorización de los carné correspondientes, el representante legal de **EL CONTRATISTA**, deberá enviar nota, según modelo adjunto solicitando la autorización y adjuntando toda la información indicada en dicha nota.

3. PENALIZACIONES

- 3.1. A continuación se indican las penalizaciones que son aplicables al presente Contrato. La aplicación de las penalizaciones no exime a **EL CONTRATISTA** de su obligación contractual de realizar el trabajo asignado en las condiciones y calidad establecidas en el presente Contrato:

- 3.1.1. **Atrasos en la ejecución de los trabajos:** En caso de que **EL CONTRATISTA** no lograra terminar los trabajos dentro del plazo establecido sin causa justificada, en la cláusula 2.2 "**Formas de efectuar el trabajo**", se le aplicará una Penalización del 25% sobre el monto total en Mano de Obra de la factura de reparación para cada autorización de servicio que no haya finalizado en el tiempo establecido. Adicionalmente, a partir del día # **11** posterior a la fecha de recepción de la autorización de servicio esta penalización se incrementará en un 2% por cada día que transcurra.
- 3.1.2. **Incumplimiento de los procesos definidos para realizar los trabajos:** En el caso que se demuestre que **EL CONTRATISTA** no ha seguido el procedimiento para realizar los trabajos sin causa justificada, como por ejemplo: Información presentada de los trabajos realizados incompleta (finiquito sin firma y datos del cliente, facturas sin desglose, etc.), incumplimiento de la cita acordada con el cliente para el retiro de los equipos, incumplimiento de los procesos de diagnóstico y reparación definidos por **ENSA**.
Monto de la penalización: Se aplicará una penalización del 25% sobre el monto total en mano de obra de la factura de reparación
- 3.1.3. **Incumplimiento por reparar equipos no aprobados o no incluidos dentro de la solicitud inicial del cliente.** En el caso que se demuestre que **EL CONTRATISTA** reparó un equipo sin contar con la previa autorización de **ENSA**, según se establece en la cláusula 2.2.8, el **CONTRATISTA** deberá asumir el 100% del monto del trabajo realizado.
- 3.1.4. **Falta de Probidad:** por cualquier actividad realizada por **EL CONTRATISTA** estando al servicio de **ENSA**, que afecte la transparencia de la empresa y la satisfacción de nuestros clientes, por ejemplo: Mala atención al cliente, trabajos mal realizados, solicitud de coimas, aceptar sobornos, etc.

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

Monto de la penalización: 100% del monto del trabajo realizado y la cancelación del contrato.

Falta de Probidad: aplica también para cuando ENSA detecta que los equipos a descartar fueron utilizados para fines distintos a los dispuestos para efectuar el descarte.

Monto de la penalización: **B/.150.00** por equipo identificado y la cancelación del contrato.

- 3.1.5. **Negligencia:** Cuando se demuestre negligencia en las actividades realizadas y que dicha negligencia ocasione daños a documentos, mobiliarios, equipos, infraestructura u otra, se le sancionará por el valor del bien afectado o dañado. Adicional **EL CONTRATISTA** debe pagar una penalidad mínima de **Cincuenta Balboas con 00/100 B/.50.00**.

3.2. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIZACIONES

- 3.2.1. En los casos que se detecte una situación contemplada dentro de las penalizaciones establecidas, el Administrador o Gestor del Contrato procederá a realizar una comunicación a **EL CONTRATISTA** indicando:
- 3.2.1.1. Identificación del incumplimiento (fecha y características).
 - 3.2.1.2. Tipo de penalización aplicable.
 - 3.2.1.3. Monto.
- 3.2.2. Una vez comunicada **EL CONTRATISTA** dispondrá de **tres (3)** días hábiles para contestar por escrito, con sus consideraciones y/o pruebas que entienda que deben ser considerados. En el caso de que transcurrido el plazo anterior, **EL CONTRATISTA** no aporte información, se considerará que otorga su aceptación de la penalización y que por tanto desiste de reclamos posteriores.
- 3.2.3. Posteriormente el Administrador o Gestor, analizará la documentación aportada por **EL CONTRATISTA** (si la hubiera aportado) y lo elevará a la autoridad competente de **ENSA** a los efectos de ratificar la penalización y comunicarle a **EL CONTRATISTA** en forma definitiva, procediendo **ENSA** a realizar el descuento correspondiente o para su comutación según corresponda.

4. INSPECCIONES

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

- 4.1. **ENSA** se reserva el derecho de inspeccionar y dar seguimiento a la labor diaria asignada a **EL CONTRATISTA**.
- 4.2. El personal asignado por **ENSA** llamará la atención de **EL CONTRATISTA**, por cualquier falta o infracción que observe. El hecho de que **ENSA** no llame la atención a tiempo sobre cualquier defecto en el trabajo, no exime a **EL CONTRATISTA**, de las obligaciones que está de ejecutar lo requerido de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato y por tanto, deberá corregir a su costo cualquier trabajo que a criterio de **ENSA** no sea satisfactorio.

**CONDICIONES ESPECIALES
SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE
CLIENTES QUE HAYAN PRESENTADO RECLAMOS**

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES ESPECIALES

EL CONTRATISTA, declara que ha leído, tiene conocimiento y por tanto acepta todas y cada una de las Secciones contenidas en el presente **Anexo** denominado "**Condiciones Especiales Servicios de Diagnóstico Y Reparación de Equipos de Clientes que hayan presentado reclamos por Daños a Equipos**" y en señal de aceptación firma el presente documento.

En la ciudad de Panamá, a los _____ días del mes de _____ de 2013.

POR EL CONTRATISTA,

Cédula: _____