

Última actualización: 7 de noviembre de 2022.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PERMIL

1.- Descripción de términos y condiciones.

PERMIL OPERATIVO DE EMPRESAS S.A. DE C.V., con domicilio ubicado en Blvd. Eusebio Francisco Kino 315. Lomas del Pitic, Hermosillo, Sonora, CP 83159, pone a su disposición el presente documento, mismo que establece los términos y condiciones que rigen la consulta, cotización, contratación y/o disposición de los servicios de grúa que se desprenden del sitio web www.permil.com.mx al tenor de este mismo documento.

2.- Definiciones.

1. PERMIL: Permil Operativo de Empresas S.A DE C.V., en carácter de licenciante de la Plataforma, objeto de los presentes términos y condiciones, y ofertante de los servicios que de ella se desprenden.
2. Plataforma: Es de manera exclusiva el cotizador de la Plataforma en forma del sitio web www.permil.com.mx y/o aplicación digital que permite cotizar, solicitar y disponer del servicio de grúas al tenor de estos términos y condiciones.
3. Usuario o Cliente: Cualquier persona que cotece, solicite, contrate y/o disponga de los servicios que se desprenden de la misma.
4. Solicitud: Se refiere a la solicitud y cotización del servicio que el usuario necesita.
5. Servicios: Son los servicios de arrastre de vehículos ligeros por grúa que se encuentran disponibles a través del sitio web www.permil.com.mx
6. Vehículos ligeros: Cualquier vehículo motorizado cuyo peso sea menor a 3.5 toneladas.
7. Cotizador: Es el apartado con recuadros de información llenables por el Usuario, para la generación de una cotización en específico.

3.- ¿Qué es la Plataforma y Servicios de PERMIL?

Es el Cotizador que se encuentran en el sitio web www.permil.com.mx mediante el cual PERMIL ofrece el servicio de cotización, solicitud y contratación de servicios de grúa para arrastre de vehículos ligeros al tenor de estos términos y condiciones.

El Usuario reconoce que PERMIL puede fungir en calidad de prestador o intermediario de los servicios en función de que puede brindarlo a través de unidades propias o arrendadas, o bien a través de terceros que brinden dichos servicios. Por tal razón el Usuario reconoce que PERMIL pudiera no ser el responsable por garantías, seguros, o en general insatisfacciones en torno a los servicios. Si el usuario desea saber quien es el proveedor del servicio contratado en específico de que se trate, podrá hacerlo mediante llamada o correo electrónico a los medios de contacto señalados en la Plataforma, una vez que haya sido contratado dicho servicio.

4.- Cotizador

4.1.- Al acceder a la Plataforma, el Usuario tiene acceso al Cotizador que le permitirá generar una propuesta económica, contratar y gestionar el servicio de grúa.

4.2.- La información requerida en el apartado de Cotizador de la Plataforma será en todo momento conforme a nuestra política de tratamiento de datos personales, según lo necesario para la provisión de los servicios de la Plataforma. Para el

tratamiento de sus datos personales, consulte nuestro Aviso de Privacidad disponible en nuestra plataforma.

4.3.- Cualquier cotización realizada que no sea pagada en el marco de 10 minutos de acuerdo a estos términos y condiciones podrá ser desechada y podrá generar una cotización nueva posteriormente, misma que podrá ser sujeta a precios distintos.

5.- Servicios y disponibilidad

5.1.- Usted acepta que los servicios de PERMIL se limitan de manera exclusiva al servicio local de asistencia vial de vehículos ligeros de un punto determinado a otro al tenor de los presentes términos y condiciones. Asimismo, usted acepta y reconoce que PERMIL no ofrece sus servicios a:

5.1.1.- Vehículos con carga

5.1.2.- Vehículos no ligeros,

5.1.3.- Vehículos siniestrados

5.1.4.- Vehículos que se encuentren en un sótano.

5.1.5.- Vehículos blindados o modificados.

5.1.6.- Vehículos relacionados directa o indirectamente con la comisión de algún delito.

5.1.8.- Vehículos o supuestos que se encuentren en cualquiera de los señalados por estos términos y condiciones como no aptos para los servicios de PERMIL.

En caso de duda respecto de la definición de cualquiera de las situaciones en las que PERMIL no ofrece sus servicios, contacte a PERMIL a los datos de contacto de la Plataforma para mayor detalle

5.2.- Se considera servicio Local, aquel traslado de vehículos ligeros, cuyo origen y destino sea dentro de la misma ciudad, municipio o periferia de la ciudad donde se encuentre el vehículo al lugar de destino donde se traslade. Si usted tiene dudas de si el servicio que requiere es considerado como local por PERMIL, puede consultarlo contactando a los teléfonos o correo electrónico señalados en la Plataforma.

5.3.- El usuario reconoce y acepta que cualquier maniobra o uso de dispositivos adicionales a la grúa para poder movilizar el vehículo, podrá generar gastos adicionales mismos que deberán ser cubiertos previo a la prestación de los servicios. Si usted tiene dudas de si el servicio que requiere necesita de maniobras o dispositivos adicionales, puede consultarlo contactando a los teléfonos o correo electrónico señalados en la Plataforma.

5.4.- El Usuario tendrá la obligación de proporcionar la información correcta para la coordinación de su servicio, en caso contrario PERMIL, no será responsable de la prestación del servicio y no procederá reembolso. En ese sentido, PERMIL no será responsable ni tendrá obligación de prestar el servicio cuando habiendo asistido al sitio de la prestación del servicio se percate que no se cumplen con los presentes términos y condiciones sin derecho por parte del cliente a reembolso. Asimismo, cualquier peaje necesario para que PERMIL o cualquiera de sus proveedores arriben al punto de solicitud de los servicios por parte del Cliente será enteramente a cargo de este último, mismos cargos que deberán ser cubiertos con antelación a la prestación del servicio.

5.5.- PERMIL manifiesta que sus servicios pudieran estar limitados territorialmente por lo que pudieran no estar disponibles para su solicitud de traslado en específico. Asimismo, PERMIL manifiesta que los servicios que ofrece en su Plataforma no será posible hacer uso del mismo en zonas concesionadas, así como en zonas federales. Para mayor información en cuanto a la cobertura territorial de PERMIL, envíe su consulta a los números de contacto o correo electrónico señalado en la Plataforma. Por tal razón, PERMIL no se responsabiliza por la insatisfacción de cobertura territorial que pudiera experimentar.

5.6.- PERMIL procesa y atiende sus solicitudes del servicio con la mayor prontitud posible, no obstante, no garantiza ningún tiempo específico de respuesta o arribo al lugar requerido, por tal razón el Cliente exime de toda y cualquier responsabilidad a PERMIL y/o sus proveedores por insatisfacciones en el tiempo de prestación/atención del servicio.

5.7.- PERMIL se reserva el derecho a decidir, en cada momento, las disposiciones que integran el Servicio que se ofrece en la Plataforma. Asimismo, PERMIL podrá, en cualquier momento, añadir nuevos servicios a los ofertados actualmente dentro de la Plataforma, modificar sus condiciones o dejar de ofrecer servicios existentes. El usuario tendrá acceso a la información actualizada sobre los referidos cambios en todo momento a través de la Plataforma.

5.8.- Indistintamente de que todos los servicios derivados de la Plataforma se encuentran asegurados en caso de accidente y/o siniestro, el Cliente reconoce y acepta que no necesariamente corresponderá a PERMIL el responder en dichos casos, en el entendido de que PERMIL podrá brindar los servicios a través de Proveedores distintos en carácter de intermediario, por lo que el procedimiento de aseguradoras pudiera llevarse a cabo ante un tercero. Al respecto, PERMIL se obliga a brindar los datos de contacto de dicho proveedor para la presentación y seguimiento de su trámite. Asimismo, el Usuario acepta que el propietario del servicio de grúas que este brindando el servicio concreto de su contratación será el único responsable para los casos de daño o robo en la que se acredite que dicha persona es la responsable de los mismos.

5.9.- El Usuario reconoce y acepta que el sitio web www.permil.com.mx podrá hacer referencia a más servicios de Permil S.A. de C.V. de los que señalan y permiten estos términos y condiciones, sin perjuicio del hecho de que la Plataforma se limita a lo expresamente referido por estos mismos términos y condiciones, dejando fuera sin limitación los servicios de grúas para vehículos siniestrados u otros casos distintos a los permitidos en este documento. Por tal razón, el Usuario renuncia a cualquier queja, procedimiento y/o acción derivada de insatisfacciones o confusiones entre los servicios que pudieran referirse en el sitio web www.permil.com.mx y los que efectivamente corresponden a la Plataforma.

6.- Proceso de cotización y contratación del servicio.

6.1.- Para contratar algún servicio es necesario:

6.1.1 Ingresar a la Plataforma de PERMIL

6.1.2 Que el usuario sea mayor de edad

6.1.3 Que el usuario realice su cotización de servicio en la Plataforma y cumplimente los datos requeridos correctamente.

6.1.4 Aceptar los Términos y Condiciones de la Plataforma y consultar nuestro Aviso de Privacidad.

6.1.5 Seleccionar el servicio demandado.

6.1.6 Realizar el pago de la contratación.

6.2.- El Usuario acepta y reconoce que de igual modo podrá realizar su cotización, solicitud y contratación de los Servicios a través de los teléfonos de contacto y/o números de Whatsapp disponibles en el sitio web www.permil.com.mx. Asimismo, el Usuario acepta y reconoce que los presentes términos y condiciones y avisos de privacidad respectivos se entenderán aceptados por parte del Cliente por la mera solicitud y/o pago de toda y cualquier contratación que se realice por teléfono o Whatsapp aun si no hubiere un mecanismo de validación de dicho consentimiento.

6.3.- En el supuesto de que el usuario facilite cualquier dato falso, inexacto o incompleto o si, PERMIL considera que existen motivos fundados para dudar sobre la veracidad, exactitud e integridad de los mismos, podrá denegar los servicios que el mismo ofrece mediante su Plataforma.

7.- Pagos y métodos de pagos.

7.1.- Previo al envío o programación de los servicios de asistencia descritos en el numeral 5 de este documento, el Usuario tendrá conocimiento del precio, el cual será visible en la plataforma, se realizará cotización del o los servicios solicitados, y realizará el pago por medio de la plataforma o el medio de pago que le indique el PERMIL a través de operador telefónico o la Plataforma; el Usuario, deberá realizar el pago dentro de los (10) diez minutos contados a partir de que se le realizó la cotización, fuera de dicho plazo, PERMIL, no podrá garantizar la prestación inmediata del servicio. Una vez realizado y acreditado el pago, se le proporcionará al Usuario la Asistencia solicitada.

7.2.- PERMIL podrá utilizar procesadores de pago externos y ajenos a PERMIL. Al respecto, usted se obliga a aceptar los términos y condiciones, así como los avisos de privacidad de dichos procesadores de pago previo a la realización de pago.

7.3.- Usted se obliga a abstenerse de cualquier queja, reclamación y/o procedimiento derivado de la insatisfacción en los métodos de pago y/o procesadores de pago que responsabilicen a PERMIL cuando utilice procesadores de pago externos, no obstante, podrá contactar a PERMIL al correo calidad@permil.com.mx con el propósito de establecer una solución entorno al pago de la contratación.

De igual modo, PERMIL podrá poner a su disposición un método de pago directo mediante procesador de pago propio y/o aceptación de pago de suscripción mediante transferencia bancaria. Al respecto usted acepta que los métodos de pago disponibles y aceptados podrán variar de acuerdo a aquellos que acepte en su caso procesador de pago o el Proveedor en el momento de la suscripción. En caso de presentar algún inconveniente o duda con su pago puede realizar una consulta al correo calidad@permil.com.mx para el soporte correspondiente. Al respecto, el Proveedor no será responsable por fallas en la institución financiera de la que se emita el recurso, el posible intermediario de pago y/o la institución financiera receptora del recurso. Cualquier pago de contratación únicamente se considerará realizado mediante la correcta recepción de pago por parte de PERMIL.

8.- Cancelación y Devolución.

En el supuesto de que proceda la cancelación de solicitud de alguno de los servicios mencionados anteriormente, el USUARIO, podrá solicitar el reembolso de la

cantidad pagada a PERMIL, el cual será devuelto dentro de un período de 1 a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de envío de solicitud del reembolso.

8.1.- El reembolso referido no procederá sin perjuicio de las demás disposiciones de este documento, en los siguientes casos:

- 8.1.1.** Cuando el usuario, cancele el servicio fuera del tiempo de diez minutos contados a partir del pago, por lo que tendrá un tiempo máximo de diez minutos contados a partir de la realización del pago para cancelar el servicio, en caso contrario, se tendrá como servicio prestado y no procederá reembolso alguno.
- 8.1.2.** En el supuesto de que el usuario, se retire de la ubicación proporcionada y deje el vehículo sin persona alguna con la que se pueda atender el servicio, se tendrá como servicio prestado.
- 8.1.3.** Cuando el servicio haya sido contratado en contravención de o sin previsión a los presentes términos y condiciones.

9.- Facturación

Para Facturación, el Usuario deberá dirigir su solicitud al correo calidad@permil.com.mx, bajo el asunto “Solicitar Factura”. La factura solicitada deberá ser dentro del mes en curso en que realizó su compra. No procederán las solicitudes de facturas de pagos de meses anteriores.

Al solicitar su factura será necesario que proporcione los siguientes requisitos fiscales: Registro Federal de Contribuyentes, Nombre completo o razón social, Domicilio Fiscal completo incluyendo calle, colonia, demarcación o municipio, estado y código postal, su correo electrónico a donde le llegará su factura, así como cualquier otro dato que pudiera serle requerido por disposición de la autoridad tributaria. La factura será enviada en un plazo de 72 horas.

10.- Políticas de Uso

10.1.- Cumplimiento de las condiciones de uso. Al acceder o usar la Plataforma, usted se hace responsable por el cumplimiento de las políticas de uso. PERMIL se reserva el derecho a suspender temporal o definitivamente a cualquier tipo de usuario el acceso a la plataforma, así como a los servicios que brinda la misma, por contravención a estos Términos y Condiciones o por actos que perjudican o han perjudicado la experiencia de algún usuario; posteriormente se podrá optar con iniciar un periodo de investigación y aclaración para su posible reactivación mediante solicitud de aclaración al correo calidad@permil.com.mx en un periodo no superior a 7 días hábiles posteriores a la suspensión del usuario. Al respecto, PERMIL deberá responder su resolución en un plazo no mayor a 7 días hábiles.

10.2.- Prohibiciones. No será permitido la solicitud de servicios ilícitos o en general que atenten contra la privacidad, el honor o la dignidad de las personas. Asimismo, todo aquel que prohíba la legislación mexicana, así como incluido sin limitación, pornografía, intercambio sexual, contenido inmoral, aquél que beneficie, simule o represente apologías del delito, daño autoinflingido y/o suicidio, o aquél que atente contra la salud o seguridad pública. De igual manera estará prohibida la solicitud de productos o servicios que violen propiedad intelectual y acuerdos de confidencialidad.

10.3.- SPAM y contenido malicioso. Usted se abstendrá de usar la Plataforma para la carga o transmisión de SPAM o mensajes no solicitados que contravengan la legislación mexicana aplicable; así como virus, troyanos, gusanos y cualquier otro componente malicioso.

10.4.- Identidad. Queda prohibido la usurpación de identidad mediante el ofrecimiento de datos personales del usuario para la obtención del servicio, que simulen o pretendan ser una persona que no hubiese consentido para tal efecto.

10.5.- Responsabilidad por terceros. Usted acepta responsabilidad por cualquier persona que con o sin su autorización utilice sus datos personales para cotización en el entendido de que es su responsabilidad resguardar adecuadamente sus datos utilizados en la Plataforma. Dicha responsabilidad comprende exentar de responsabilidad a PERMIL, sus colaboradores, proveedores, trabajadores, directivos, clientes y licenciantes por daños, perjuicios, pérdidas, gastos y costas judiciales y cualquier otra afectación.

10.6.- Uso legítimo del Servicio. Serán prohibidos los actos tendientes a realizar ingeniería inversa, hackeo, desmantelamiento, interferencia, modificación, copia, traducción, y/o alteración de las características, funcionalidad, integridad, y/o desempeño de la Plataforma.

11.- Violaciones en seguridad.

11.1.- Notificaciones. Usted deberá en el marco de 24 horas notificar a PERMIL vía correo electrónico a calidad@permil.com.mx de cualquier sospecha o hecho confirmado de violaciones de seguridad con lo que respecta a sus datos personales.

11.2.- Resguardo adecuado. PERMIL resguardará los datos personales e información en general puesta a su disposición. No obstante, ninguna medida de seguridad digital o física garantiza por completo la impenetrabilidad de la Plataforma. Por tal razón, los usuarios aceptan exentar de responsabilidad por todo tipo de violación en seguridad, robo o pérdida de información, o cualquier atentado contra la integridad de la Plataforma o los datos personales, incluyendo los casos de negligencia de PERMIL, sus trabajadores, directivos, socios, colaboradores, proveedores, clientes y/o terceros ajenos a PERMIL.

11.3.- Exención de responsabilidades en seguridad. En adición al punto 11.2 en la más amplia extensión permitida por la legislación aplicable, PERMIL, sus trabajadores, directivos, colaboradores y clientes no serán responsables por daños indirectos, incidentales, consecuenciales, y especiales, o por la pérdida de dinero, información o cualquier otro bien tangible o intangible que resulte de la prestación de servicios que ofrece PERMIL.

11.3.- No competencia. Usted se obliga a abstenerse de utilizar la Plataforma para desarrollar un producto o servicio similar con el que compita; así como copiar ideas, funciones, imágenes y diseño de la Plataforma ya sea que consten propiedad en el hecho o derecho de PERMIL.

11.4.- Exención de responsabilidad e indemnización. El Usuario acepta exentar de responsabilidad e indemnizar a PERMIL, sus trabajadores, colaboradores, directivos, licenciantes y/o clientes, así como terceros sub-contratados, por cualquier tipo de responsabilidad, daño, pérdida, o perjuicio derivado del mal uso de la Plataforma, así como de sus servicios, por parte de usted, sus trabajadores, directivos, proveedores, colaboradores, clientes, socios, y/o cualquier otra persona actuando a través de usted con o sin su consentimiento, en el entendido que PERMIL pone a su disposición en buena fe la Plataforma para los fines y alcances establecidos en los presentes términos y condiciones.

12.- T&C y Avisos de Privacidad. Usted reconoce haber leído y estar de acuerdo con los Términos y Condiciones de uso, así como el Avisos de Privacidad de PERMIL.

13.- Licencia y Propiedad Intelectual

13.1.- Usted reconoce que PERMIL es titular de los derechos de autor, marcas y patentes entorno a la Plataforma bajo el amparo de la legislación mexicana e internacional aplicable.

13.2.- Usted a través del acceso y uso de la Plataforma recibe licencia exclusiva, no transferible y no sublicenciable para su uso en conformidad con los presentes términos y condiciones. Dicha licencia no representa permiso para arrendar, alquilar, transferir, otorgar licencias ni autorizar la copia total o parcial de la Plataforma en sí, usuario, y/o cualquiera de sus componentes protegidos por la propiedad intelectual. La violación a dicha prohibición podrá llevar a la cancelación definitiva de usuario, indistintamente de las acciones legales que pudieran tener lugar.

13.3.- PERMIL en posible calidad primera de licenciatario podrá constituirse como licenciante para la explotación de algunos de los componentes entorno a la Plataforma; dicha cuestión no le concede a usted autorización para hacer lo mismo.

14.- Responsabilidad por Datos Personales.

14.1 Responsabilidad de PERMIL. PERMIL será el responsable en el tratamiento adecuado de los datos personales recabados voluntariamente derivado del Uso de la Plataforma, pagos, procedimiento de quejas, aclaraciones, derechos ARCO o cualquier otro medio que suponga el recabado de datos personales, conforme a nuestro aviso de privacidad. Al respecto usted se compromete a por ninguna razón intercambiar datos personales sensibles a través de la Plataforma. PERMIL se reserva el derecho a cancelar definitivamente al usuario responsable en dichos casos, sin perjuicio de lo establecido por el Aviso de Privacidad.

15.- Soporte Técnico.

Usted podrá comunicarse por correo electrónico a calidad@permil.com.mx para aclaración de dudas y manifestación de quejas respecto de la Plataforma. Al respecto, PERMIL procesará su solicitud de aclaración o queja y responderá en el transcurso de 5 días hábiles. La obligación de responder de PERMIL o la falta de respuesta no implicará el sometimiento a cualquier petición que contenga la aclaración, solicitud, queja o comunicado. Por lo anterior, PERMIL se reserva el derecho a solucionar todas las situaciones, discrecionalmente según estime pertinente.

16.- Modificación de los Términos y Condiciones

16.1.- PERMIL con el objetivo de mejorar constantemente los servicios que ofrece, se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso estos Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad. Los Usuarios deberán leer atentamente los Términos y Condiciones al acceder a la Plataforma. En cualquier caso, la aceptación de los mismos será un paso previo e indispensable para acceder a los servicios y contenidos actualizados de PERMIL. De igual manera, PERMIL se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, actualizaciones, modificaciones o eliminación de información contenida en su Plataforma, en la configuración y presentación de esta y de las condiciones de acceso, sin asumir responsabilidad alguna por ello. Todo lo

anterior con la finalidad de ofrecer al Usuario una información lo más actualizada posible. PERMIL no puede garantizar la inexistencia de interrupciones o errores en el acceso a la Plataforma, o a su contenido, ni que esta se encuentre siempre actualizada, no obstante, llevará a cabo, siempre que no concurran causas que lo hagan imposible o de difícil ejecución, y tan pronto tenga noticia de los errores, desconexiones o falta de actualización en los contenidos, todas aquellas labores tendentes a subsanar los errores, restablecer la comunicación, y comunicar los contenidos.

17.- Vigencia

La vigencia de este instrumento se entenderá indeterminada en tanto se utilice la Plataforma, o se esté brindando un servicio al usuario. Sin perjuicio por lo que pudiera subsistir de acuerdo a la política de privacidad de PERMIL.

18.- Fuerza Mayor

PERMIL no estará forzada a cumplir con las obligaciones de estos términos y condiciones por razones de fuerza mayor incluyendo sin limitación: actos fortuitos naturales, incendios, vandalismo, guerra, actos de terrorismo, y/o mandato judicial expreso.

19.- Naturaleza de la relación

El acceso, cotización y uso de la Plataforma conforme a los presentes términos y condiciones, no es fuente de relación laboral subordinada, constitución de sociedad, acuerdo de coinversión, participación o cualquier otro distinto a lo expreso en el instrumento referido.

20.- Jurisdicción

Cualquier procedimiento judicial derivado del uso de la Plataforma conforme a los presentes Términos y Condiciones se atenderá a la jurisdicción y legislación aplicable de los tribunales de la ciudad de Hermosillo, Sonora. Renunciando así a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle a usted en virtud de su domicilio presente o futuro.