



CONTRATO DE MEMBRESÍA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Última actualización: 29 de julio de 2026

Este Contrato de Membresía y Prestación de Servicios (en adelante, el "Contrato") regula la relación entre **[MI AGUA VIP]**, en adelante "**EL PRESTADOR**", y la persona física que se registra, activa o utiliza la membresía, en adelante "**EL CLIENTE**" (en conjunto, las "Partes"). Al registrarse, activar o utilizar la membresía, EL CLIENTE declara bajo protesta de decir verdad que ha leído, comprendido y aceptado plenamente los términos y condiciones aquí establecidos.

1. OBJETO Y ALCANCE

1.1. El presente Contrato tiene por objeto regular el acceso y uso de los servicios, beneficios, instalaciones y promociones (en adelante, los "Servicios") incluidos en el plan de membresía contratado por EL CLIENTE, de conformidad con las políticas, horarios y disponibilidad establecidos por EL PRESTADOR.

1.2. Los Servicios específicos a los que EL CLIENTE tendrá derecho serán los detallados en el plan seleccionado al momento de su registro, los cuales pueden ser consultados en la plataforma de registro o en el establecimiento.

2. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

2.1. **Plazo Inicial:** La membresía tendrá una vigencia inicial de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de activación, misma que constará en el comprobante de registro o en el sistema de EL PRESTADOR.

2.2. **Vencimiento:** Al término del plazo de vigencia, la membresía vencerá automáticamente y sin necesidad de notificación previa, perdiendo EL CLIENTE todo derecho a los Servicios.

2.3. **Renovación:** Si EL CLIENTE desea renovar su membresía, deberá manifestar su interés y realizar el pago correspondiente antes del término de la vigencia. EL PRESTADOR no realiza renovaciones automáticas. Cualquier nuevo periodo estará sujeto a los términos, condiciones y precios vigentes en ese momento.

3. CARÁCTER DE LA MEMBRESÍA

La membresía es:

- **Personal e Intransferible:** Pertenece y es de uso exclusivo de la persona física que se registró como titular.
- **No cedible:** EL CLIENTE no podrá ceder, prestar, vender, arrendar ni transferir su membresía o el derecho de uso de los Servicios a un tercero.
- **Verificación de Identidad:** EL PRESTADOR se reserva el derecho de solicitar una identificación oficial vigente con fotografía en cualquier momento para verificar la identidad del titular y asegurar el cumplimiento de esta cláusula.

CLÁUSULA CUARTA. BENEFICIOS Y ALCANCE DE LA MEMBRESÍA

La Membresía **AGUAVIP** tiene como finalidad proporcionar al CLIENTE respaldo técnico especializado para los equipos e instalaciones cubiertos por el programa contratado, durante la vigencia de la membresía.

Los beneficios incluidos comprenden, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

I. Atención ilimitada a incidencias

EL PRESTADOR brindará atención técnica para las incidencias relacionadas con los equipos e instalaciones cubiertos por la membresía, conforme a las políticas de operación y cobertura vigentes.

II. Asesoría técnica especializada

El CLIENTE tendrá derecho a recibir asesoría profesional para el diagnóstico de fallas, identificación de problemas operativos y recomendaciones orientadas a mejorar el funcionamiento de los equipos.

III. Soporte técnico remoto o presencial



Dependiendo de la naturaleza de la incidencia reportada, EL PRESTADOR podrá proporcionar soporte técnico mediante atención remota o, cuando sea necesario, mediante visita presencial.

IV. Capacitación y orientación

Durante la vigencia de la membresía, EL CLIENTE podrá recibir orientación respecto al uso correcto de los equipos, buenas prácticas de operación, procedimientos de sanitización y recomendaciones para prolongar su vida útil.

V. Bitácora técnica de mantenimiento

EL PRESTADOR llevará un registro de las inspecciones, mantenimientos, servicios realizados, recomendaciones técnicas y acciones correctivas efectuadas sobre los equipos cubiertos.

VI. Programación de mantenimiento preventivo

La membresía incluye la programación y seguimiento de los mantenimientos preventivos necesarios para conservar el correcto funcionamiento de los equipos y reducir la probabilidad de fallas.

VII. Atención prioritaria

Los servicios solicitados por los clientes con Membresía AGUAVIP tendrán prioridad respecto de los servicios no contratados mediante membresía, procurando reducir los tiempos de atención y minimizar interrupciones en la operación del CLIENTE.

VIII. Horario de atención

Los servicios contemplados en la presente membresía serán atendidos dentro del horario establecido por EL PRESTADOR, siendo de **07:00 a 22:00 horas, de lunes a domingo**, salvo casos de fuerza mayor o situaciones extraordinarias.

IX. Tiempo objetivo de respuesta

Cuando la naturaleza de la incidencia requiera atención presencial, EL PRESTADOR procurará brindar respuesta en un plazo objetivo de **hasta cuatro (4) horas**, contado a partir del reporte realizado por EL CLIENTE.

Dicho plazo podrá variar dependiendo de factores tales como:

- La complejidad de la incidencia.
- La disponibilidad del personal técnico.
- Las condiciones de acceso al inmueble.
- La ubicación geográfica del servicio.
- Casos fortuitos o de fuerza mayor.

En consecuencia, el tiempo señalado constituye un objetivo operativo y no una garantía absoluta de atención.

LIMITACIONES DE LA MEMBRESÍA

Los beneficios descritos en el presente contrato estarán sujetos a las condiciones de cobertura contratadas y no incluyen:

- a) Reparaciones derivadas del uso negligente o indebido de los equipos.
- b) Daños ocasionados por terceros, fenómenos naturales, vandalismo, incendios, inundaciones, variaciones eléctricas o cualquier caso fortuito o de fuerza mayor.
- c) Refacciones, consumibles o materiales no contemplados dentro del plan de membresía contratado.
- d) Servicios solicitados fuera del alcance técnico de la cobertura adquirida.
- e) Cualquier servicio adicional que no forme parte de los beneficios expresamente contratados.



4. TARJETA DE MEMBRESÍA Y ACCESO

4.1. La tarjeta física o digital de membresía (en adelante, la "Tarjeta") es un medio de identificación del CLIENTE y de acceso a los Servicios. Su presentación puede ser requisito indispensable para hacer uso de los Servicios.

4.2. EL CLIENTE es responsable del cuidado y custodia de su Tarjeta. En caso de pérdida, robo, daño o deterioro, EL CLIENTE deberá notificarlo de inmediato a EL PRESTADOR. La reposición de la Tarjeta podrá generar un cargo administrativo adicional, cuyo monto será informado al momento de la solicitud.

5. DERECHOS DEL CLIENTE

EL CLIENTE tendrá derecho a:

- Utilizar los Servicios incluidos en su plan de membresía, en horario y forma establecidos.
- Recibir un trato respetuoso, digno y no discriminatorio por parte del personal y demás usuarios.
- Acceder a los beneficios, descuentos o promociones específicas del plan contratado.
- Presentar comentarios, sugerencias o quejas a través de los canales oficiales de EL PRESTADOR, los cuales recibirán atención y seguimiento.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

EL CLIENTE se compromete a:

- **Cumplir el Reglamento Interno:** Acatar el reglamento interno del establecimiento, así como las instrucciones del personal en materia de seguridad, uso de instalaciones y operación de los Servicios.
- **Conducta:** Mantener una conducta ética, respetuosa y cortés en todo momento con el personal, otros clientes y proveedores.
- **Cuidado de Instalaciones:** Cuidar y hacer un uso adecuado de las instalaciones, equipos, mobiliario y demás bienes de EL PRESTADOR. Será responsable por los daños y perjuicios que cause por negligencia o dolo.
- **Uso Honesto:** No utilizar la membresía ni los Servicios de manera fraudulenta, abusiva o contraria a la ley.
- **Datos Veraces:** Proporcionar información veraz, completa y actualizada durante su registro y notificar cualquier cambio relevante.
- **Salud y Seguridad:** Abstenerse de utilizar los Servicios si su estado de salud, o el de las personas que pudieran verse afectadas, representa un riesgo. Notificar a EL PRESTADOR sobre cualquier condición médica relevante para el uso de las instalaciones.

7. PROHIBICIONES Y RESTRICCIONES

Queda estrictamente prohibido a EL CLIENTE:

- Compartir, prestar, vender, transferir o ceder la membresía o la Tarjeta a cualquier persona.
- Alterar, duplicar, falsificar o modificar la Tarjeta o cualquier otro elemento de identificación.
- Realizar actos que pongan en riesgo la seguridad, la salud, el orden o el buen funcionamiento del establecimiento, incluyendo el uso de sustancias ilícitas, provocar desordenes o incumplir las políticas de seguridad.
- Incumplir las políticas internas del establecimiento, así como las disposiciones legales aplicables.

8. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN

8.1. **Causas de Cancelación por EL PRESTADOR:** EL PRESTADOR podrá suspender de manera inmediata o cancelar definitivamente la membresía, sin



derecho a reembolso o compensación alguna para EL CLIENTE, en cualquiera de los siguientes casos:

- Incumplimiento de cualquiera de las cláusulas u obligaciones del presente Contrato o del Reglamento Interno.
- Uso indebido, fraudulento o abusivo de la membresía, los Servicios o las instalaciones.
- Causar daños materiales o afectaciones a las instalaciones, equipos o mobiliario, o a la imagen de EL PRESTADOR.
- Agredir, insultar o amenazar de palabra, obra o por cualquier medio, al personal, a otros clientes o a colaboradores de EL PRESTADOR.
- Proporcionar información falsa, incompleta o que induzca a error durante el registro o en cualquier comunicación posterior.
- La realización de actividades ilegales o contrarias a la moral dentro de las instalaciones.

8.2. Efectos de la Cancelación: En caso de cancelación por las causas señaladas, EL CLIENTE no tendrá derecho a la devolución proporcional del costo de la membresía, ni a indemnización alguna.

8.3. Suspensión Temporal: EL PRESTADOR podrá suspender temporalmente el acceso del CLIENTE mientras se investiga un presunto incumplimiento.

9. PAGOS, PRECIOS Y POLÍTICA DE REEMBOLSOS

9.1. Precio: El costo de la membresía será el publicado y vigente al momento de la contratación, el cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar.

9.2. Pago: El pago deberá realizarse por adelantado y en su totalidad para el periodo contratado.

9.3. Reembolsos: Salvo disposición expresa y por escrito de EL PRESTADOR, los pagos realizados por EL CLIENTE no son reembolsables en ningún caso, incluyendo pero no limitado a: desistimiento, cambio de opinión, inasistencia, enfermedad, o por cualquier otra causa no imputable a EL PRESTADOR. Esta política se considera una condición esencial del Contrato.

9.4. Aumento de Precios: EL PRESTADOR se reserva el derecho de modificar los precios de los planes de membresía para futuras renovaciones, notificando los nuevos costos con al menos [p.ej., 15 días] de anticipación.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

10.1. En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, EL CLIENTE otorga su consentimiento para que los datos personales recabados por EL PRESTADOR (incluyendo nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, imagen, firma e información biométrica si aplica) sean tratados y utilizados para: (i) la administración y gestión de la membresía; (ii) la prestación de los Servicios contratados; (iii) la facturación y cobranza; (iv) la atención de quejas y sugerencias; (v) el cumplimiento de obligaciones legales; (vi) fines de seguridad y control de acceso, incluyendo el uso de sistemas de videovigilancia en las instalaciones; y (vii) el envío de comunicaciones comerciales y promocionales sobre productos y servicios de EL PRESTADOR, a menos que el CLIENTE manifieste su oposición a este último punto.

10.2. EL CLIENTE podrá ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO) a través del procedimiento establecido en el Aviso de Privacidad de EL PRESTADOR, el cual se encuentra a disposición en las instalaciones y en el sitio web oficial.

10.3. Para mayor información, EL CLIENTE puede consultar el Aviso de Privacidad completo en [link al aviso de privacidad].

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

11.1. Riesgos Asumidos: EL CLIENTE acepta y reconoce que el uso de las instalaciones y Servicios puede implicar riesgos de lesiones menores o graves. Por lo tanto, EL CLIENTE utiliza las instalaciones y Servicios bajo su **propia y exclusiva**



responsabilidad, obligándose a seguir en todo momento las indicaciones de seguridad y las señalamientos de EL PRESTADOR.

11.2. Objetos Personales: EL PRESTADOR no se hace responsable por la pérdida, robo, daño o extravío de objetos personales de EL CLIENTE, incluyendo dinero, joyas, dispositivos electrónicos o vehículos, que hayan sido dejados sin la debida custodia en casilleros, estacionamientos o áreas comunes, salvo en los casos en que la ley aplicable así lo establezca.

11.3. Fuerza Mayor: Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones derivado de casos fortuitos o de fuerza mayor, debidamente acreditados.

12. MODIFICACIONES AL CONTRATO

EL PRESTADOR podrá modificar o actualizar los términos del presente Contrato cuando lo considere necesario, por ejemplo, para ajustarse a cambios legales o mejorar sus políticas. La versión vigente y actualizada del Contrato será la publicada en el establecimiento y/o a través del código QR de la Tarjeta de membresía. Se considerará que EL CLIENTE acepta las modificaciones si continúa utilizando la membresía o los Servicios después de la fecha de publicación de la nueva versión.

13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, así como para la resolución de cualquier controversia que derive del mismo, las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar donde se encuentre el domicilio de EL PRESTADOR, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

14. ACEPTACIÓN

Al completar el registro, escanear el código QR, activar la membresía o hacer uso de cualquiera de los Servicios, EL CLIENTE manifiesta de manera libre e informada que:

- Ha leído, comprendido y aceptado íntegramente todas y cada una de las cláusulas de este Contrato.
- Reconoce que la aceptación de estos términos es un requisito indispensable para la contratación y uso de la membresía.
- Acepta que su manifestación de voluntad surte los mismos efectos jurídicos que una firma autógrafa.