



**G A R A N T Í A S
P A L A C I O**
CONTIGO Y CON TU TRANQUILIDAD

GARANTÍA EXTENDIDA

GARANTÍA EXTENDIDA BLACK





G A R A N T Í A S
P A L A C I O
C O N T I G O Y C O N T U T R A N Q U I L I D A D

¡FELICIDADES!

A partir de ahora ya cuentas con los mejores beneficios que
ofrece el programa de:

GARANTÍA EXTENDIDA / GARANTÍA EXTENDIDA BLACK.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA O DE REEMPLAZO PARA CLIENTES DE PALACIO DE HIERRO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE THE WARRANTY GROUP DE MÉXICO, S.A. DE C.V., EN ADELANTE EL “PRESTADOR” Y POR LA OTRA LA PERSONA CUYO NOMBRE Y FIRMA APARECE AL CALCE, DE ESTE DOCUMENTO, EN ADELANTE EL “CLIENTE”, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I.-Declara el Prestador, a través de su representante:

a) THE WARRANTY GROUP DE MÉXICO, S.A. DE C.V., es una sociedad mercantil, debidamente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, según consta en la escritura pública número 68,434, de fecha 6 de agosto de 1998 pasada ante la fe del Notario Público número 92 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el folio mercantil 245,332. b) Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el No. WGM9808068F9. c) Que el presente Contrato no constituye un contrato de seguro. El Prestador, es una sociedad mercantil mexicana que cuenta con una Póliza de Seguro con la cobertura de Exceso de Pérdida que respalda el cumplimiento de sus obligaciones bajo el mismo; y finalmente. d) Que el presente Contrato es independiente a la garantía original del fabricante del(los) producto(s) cubierto(s) por este Contrato (en lo sucesivo el “Producto”) según la marca y modelo señalado en la información impresa el ticket que motiva la celebración del presente contrato (en lo sucesivo el “Ticket”) por lo que, en caso de requerir los datos de identificación del fabricante, el Cliente deberá acudir a lo señalado por la garantía original del Producto. Por lo tanto, el Prestador es una entidad que presta de manera independiente, respecto al fabricante o vendedor del Producto, los servicios señalados en este documento y por lo tanto es el único obligado al cumplimiento de los términos y condiciones aquí señaladas. II.-Declara el Cliente: a) Ser una persona física, mayor de edad, y con capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato; o en su caso, una persona moral debidamente representada en este acto por la persona que aparece señalada al calce del presente documento. b) Que es su deseo adquirir del Prestador la prestación de servicios de Extensión de Garantía o Reemplazo en la forma y términos establecidos en el presente Contrato. III.- Declaran ambas Partes a) Que reconocen como ciertas las declaraciones anteriores conviniendo en obligarse en los términos de las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO. A. SERVICIO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA:

1.1 El Prestador se obliga a proporcionar al Cliente a través de un tercero mediante centros de servicio autorizados, las refacciones nuevas, mano de obra y componentes necesarios (en adelante el “Servicio de Garantía Extendida”) para el buen funcionamiento del Producto descrito en el Ticket impreso en este Contrato, cumpliendo con la norma oficial mexicana respectiva. 1.2 El Servicio de Garantía Extendida se prestará exclusivamente en el caso de que el Producto deje de funcionar como resultado de un defecto del fabricante o por falla durante su uso normal, una vez terminada la garantía del fabricante. 1.3 El Prestador no realizará ningún reembolso o desembolso por las refacciones, partes, mano de obra y/o componentes necesarios, a personas o compañías que no sean designadas u autorizadas previamente por él, para el cumplimiento del Servicio de Garantía Extendida. 1.4 El Servicio de Garantía Extendida aplicará únicamente para productos nuevos, cuyo precio de compra sea igual o mayor de \$5,000 pesos 00/100 M.N. incluyendo IVA.

B. SERVICIO DE REEMPLAZO: 1.5 El Prestador se obliga a proporcionar al Cliente a través de un tercero un producto nuevo como reemplazo del Producto que se encuentra descrito en el Ticket impreso que motiva la celebración del presente Contrato (en adelante el “Servicio de Reemplazo”). 1.6 El Servicio de Reemplazo se prestará exclusivamente en el caso de que el Producto deje de funcionar como resultado de un defecto del fabricante o por falla durante su uso normal. 1.7 El Prestador no realizará ningún reembolso o desembolso por el reemplazo del Producto a personas o compañías que no sean designadas u autorizadas previamente por él para la prestación del Servicio de Reemplazo. 1.8 El Servicio de Reemplazo aplicará únicamente para productos nuevos, cuyo precio de compra sea igual o menor de \$4,999.99 pesos 00/100 M.N. incluyendo IVA.

El presente Contrato únicamente cubre el servicio contratado y no ambos, siendo obligación de El Prestador proporcionar el servicio indicado en el Ticket donde aparezca el pago de la contraprestación correspondiente al servicio contratado.

SEGUNDA.- DE LA CONTRAPRESTACIÓN. 2.1 Como contraprestación por el Servicio de Garantía Extendida o Servicio de Reemplazo, según sea el caso, el Cliente se obliga a pagar al Prestador la cantidad que se encuentra señalada en el Ticket impreso en el presente Contrato.

TERCERA.- MANTENIMIENTO ESPECÍFICO, LÍMITE DE ENTREGA Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

A. SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA: 3.1 En el caso del Servicio de Garantía Extendida, el Prestador se obliga a prestar el Servicio de Garantía Extendida cuantas veces lo requiera el Cliente durante la vigencia del presente Contrato, por lo que no existirá un límite para la cantidad de reparaciones del Producto. 3.2 El Prestador se obliga a entregar el Producto reparado en 30 (treinta) días naturales contados a partir de que el Centro de Servicio Autorizado asignado reciba el Producto o, en su caso, a partir de la fecha en la que un técnico especializado autorizado revise en el domicilio del Cliente la falla reportada. Lo anterior no es aplicable para aquellos Productos de Línea Blanca o Audio y Video, cuyo precio lleno de compra, es decir, el precio de venta al público con impuestos incluidos y sin aplicar descuento o reducción alguna al mismo, sea entre \$200,000.00 y \$400,000.00 pesos. En este caso, TWGM se obliga a reparar el Producto con base en la disponibilidad de partes y/o refacciones, dependiendo del tiempo de surtimiento de las mismas, en el entendido que el periodo de reparación deberá ser notificado al Cliente; dicho plazo dependerá de que exista disponibilidad de las partes y/o refacciones, para estos productos y/o aparatos se procederá únicamente a la reparación, no siendo aplicable el reemplazo del (los) mismo(s). 3.3 En caso de que las piezas o refacciones del Producto no puedan ser reparadas a juicio del Prestador, deberán ser reemplazadas por otras de su mismo tipo y/o calidad similar. Las piezas de repuesto serán nuevas, salvo que el Cliente autorice expresamente que se utilicen otras. 3.4 Si durante la prestación del Servicio de Garantía Extendida, el Producto no puede ser reparado a juicio del Prestador, o si las refacciones o partes ya no están disponibles debido a la edad del Producto o a que las mismas ya no son fabricadas, entonces se le entregará al Cliente en el domicilio donde adquirió el Producto, un producto nuevo de la misma marca y modelo, salvo en caso de no existir, en este supuesto, se reemplazará el Producto por uno de características similares. Una vez realizado dicho reemplazo, el presente Contrato se da por terminado automáticamente y sin necesidad de declaración expresa. No obstante lo anterior, el Cliente, si así lo desea, podrá adquirir un nuevo contrato de Prestación de Servicios de Garantía Extendida o de Reemplazo para cubrir el producto nuevo que haya recibido con motivo del reemplazo; dicho contrato se regirá conforme a sus propios términos y condiciones.

B. SERVICIO DE REEMPLAZO: 3.5 En el caso del Servicio de Reemplazo, el Prestador reemplazará al Cliente el Producto, por uno nuevo de la misma marca y modelo, salvo en caso de no existir, en cuyo supuesto se reemplazará el Producto por uno de características similares sin exceder el precio de compra del Producto original. Una vez realizado dicho reemplazo, el presente Contrato se da por terminado automáticamente y sin necesidad de declaración expresa. No obstante lo anterior, el Cliente, si así lo desea, podrá adquirir un nuevo contrato de Prestación de Servicios de Garantía Extendida o de Reemplazo para cubrir el producto nuevo que haya recibido con motivo del reemplazo; dicho contrato se regirá conforme a sus propios términos y condiciones. Cualquier reemplazo que se derive del presente contrato, ya sea derivado del Servicio de Garantía Extendida o del Servicio de Reemplazo, procederá únicamente mediante la entrega previa al Prestador por parte del Cliente del Producto a ser reemplazado. El Cliente reconoce y acepta que el producto nuevo no será entregado al Cliente en tanto éste último no haya entregado al Prestador el Producto y una vez que el Prestador haya validado que se trata del Producto descrito en el Ticket impreso que motivó este Contrato.

C. RESPONSABILIDAD MÁXIMA DEL PRESTADOR: 3.6 El límite máximo de responsabilidad del Prestador tanto para el Servicio de Garantía Extendida como para el Servicio de Reemplazo, será equivalente a las características del Producto en el momento de su compra sin exceder el valor en efectivo del producto al momento de su compra, sin que por eso deba entenderse el pago de alguna cantidad en efectivo o vía reembolso al Cliente por parte del Prestador. Las Partes acuerdan que los derechos y obligaciones establecidos en virtud del presente Contrato sólo son aplicables para el Producto descrito en el Ticket impreso que motiva la contratación de los servicios previstos en este Contrato. El Prestador no será responsable del Producto en caso de que éste no sea recolectado por el Cliente dentro de los 60 (sesenta) días naturales posteriores a la fecha que el Prestador, y/o el Centro de Servicio Autorizado, señalen al Cliente para la entrega del Producto reparado.

CUARTA. - COMPONENTES Y SERVICIOS NO CUBIERTOS.

4.1 El presente Contrato no cubrirá los siguientes componentes y/o servicios: a) Desmonte e instalación de

equipos, Limpieza ajustes y mantenimiento preventivo, equipos que no se conecten a la corriente; b) Accesorios como: controles, cargadores, antenas, cajones, cables externos, periféricos y otros elementos externos al equipo, cargadores externos, charolas, parrillas, tazones, depósitos, perillas, cápelos estrellados o desprendidos, jaladoras o perillas desprendidas, tapas de quemadores deformados, vidrios estrellados, la base y/o soportes de empotre entre otros; c) Consumibles como: Cartuchos y/o tanques de tinta, baterías, lámparas, lentes, correas o cintas, filtros, focos, llantas, protecciones y/o envolturas de fábrica y los componentes diseñados para ser reemplazados periódicamente por el Cliente durante la vida del Producto; d) Software como: Sistema Operativo, antivirus, paquetería, actualizaciones y configuraciones adicionales para el funcionamiento del equipo o bien para el funcionamiento del equipo con otros accesorios y/o equipos; e) Los componentes de apariencia o estructurales; tales como la envoltura, carcasas, la caja o el marco o sus partes decorativas, displays estrellados, pantallas rotas y/o estrelladas, esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, linner agrietado y/o piezas y componentes estéticos u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato como: top cover, bottom case, bezel, bisagras, entre otros; f) los daños por la exposición a condiciones climáticas o ambientales o mal uso como: corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste del aparato o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, polvo, humedad o salinidad goteo de baterías, robo, golpes, el abuso o uso inadecuado del Producto de acuerdo a las especificaciones y/o manual del fabricante o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada a otro equipo; g) Componentes no cubiertos por la garantía del fabricante y/o los componentes que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante, como: Compresores, motores etc.; h) Los daños, incluyendo los indirectos o la pérdida de ganancias o cualquiera de ese tipo que pudiera ocasionarse debido a demoras en la entrega del Servicio de Garantía Extendida o Servicio de Reemplazo bajo este Contrato. El Prestador no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas. El Cliente será el único responsable de respaldar todo el software de su computadora y los datos antes de que se inicie la reparación; i) Las averías causadas por una instalación incorrecta o no conforme con las normativas, ventilación inadecuada, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales y defectos o averías producidas como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones o desarme o desinstalación del aparato por un técnico no autorizado; j) El mal desempeño del equipo cuando el mismo derive de un servicio proporcionado por un proveedor externo como: Telefónica, cable o internet entre otros; k) Equipos cuyo uso no sea con fines exclusivamente domésticos como: uso industrial o comercial en hoteles, moteles, lavanderías, restaurantes, fabricas; 4.2 Este Contrato no aplica para productos de uso comercial o industrial. 4.3 El presente Contrato no cubre los programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software por lo que el Prestador no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas. El Cliente será el único responsable de respaldar toda la información contenida en el disco duro, así como el software de la computadora antes de la reparación. 4.4 Para el caso de estufas, el presente Contrato no cubre perillas rotas o barridas, cápelos estrellados o desprendidos, jaladoras desprendidas, tapas de quemadores deformados, vidrios estrellados. 4.5 El presente Contrato, no cubrirá partes adicionales, bocinas, los consumibles tales como los cartuchos, baterías y otros, evidencia de residuos líquidos, sólidos o humedad, influencia de productos químicos, el abuso o uso inadecuado del Producto o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada a otro equipo, cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo al manual de usuario proporcionado por el fabricante, cuando el producto haya sido abierto, modificado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante, las pantallas LCD rotas o rajadas, así como el fosforó quemado, los accesorios como cargadores de baterías, antenas, carátulas y demás componentes, así como los bancos de batería (no-breaks) con todos sus accesorios y componentes, daños causados por infestaciones, plagas, flora y/o fauna de cualquier tipo que se haya introducido al Producto. 4.6. El presente contrato no cubre ningún evento o riesgo que deba ser considerado como una cobertura derivada de una operación activa de seguros.

QUINTA. - LUGAR Y HORARIO DONDE SE SOLICITARÁ Y PRESTARÁ EL SERVICIO.

5.1 En caso de que el Cliente necesite el Servicio de Garantía Extendida o de Reemplazo, deberá llamar al Prestador mediante el número gratuito 53 22 19 86 en la Ciudad de México. El Prestador le indicará al Cliente el nombre, dirección y teléfono del Centro de Servicio Autorizado al que debe acudir. 5.2 En el caso de Productos que por su tamaño sean de difícil manejo, el Prestador enviará a un técnico especializado autorizado al domicilio del Cliente, para realizar un diagnóstico y determinar si el Producto debe ser transportado al Centro de Servicio Autorizado o, en su caso, llevar a cabo la reparación del Producto. Cuando algún Producto que por su tamaño sea de difícil manejo tenga que ser llevado a un Centro de Servicio Autorizado, los gastos de transportación correrán por cuenta del Prestador mediante la entrega de una guía de mensajería porte prepagado que el Cliente utilizará para llevar a cabo el traslado del Producto. 5.3 La petición del Servicio de Garantía Extendida o de Reemplazo que

haga el Cliente, deberá ser atendida dentro de un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles contados a partir del día en que fue solicitado dicho Servicio. 5.4 El horario de atención telefónica será de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. hora de la Ciudad de México, excepto los días inhábiles que señala la Ley Federal del Trabajo. El Prestador hará todos los esfuerzos razonables para realizar el Servicio de Garantía Extendida o de Reemplazo en el horario anteriormente descrito, sin embargo, no será responsable por demoras ocasionadas por causas de fuerza mayor, caso fortuito, accidentes, motines, manifestaciones, guerra u otras que salgan de su control. 5.5 El Cliente podrá dirigir todas sus consultas sobre asesoría de su Contrato, centros de servicio autorizados, servicios con los que cuenta su equipo, piezas y componentes, así como cualquier otra consulta similar al domicilio del Prestador señalado en la cláusula 13.1 del presente Contrato.

SEXTA.- VIGENCIA.

A. SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA: 6.1 Si se trata del Servicio de Garantía Extendida, el presente Contrato tendrá una vigencia de 1 (uno), 2 (dos) ó 3 (tres) años, según lo que señale el Ticket de compra. Los términos anteriores empezarán a correr a partir de que expire la garantía del fabricante; por lo que si el Producto tiene un problema durante la vigencia de la garantía del fabricante, el Cliente deberá contactarlo directamente o, en su caso, acudir con el distribuidor autorizado de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la garantía original del Producto. 6.2 Sin embargo, si el Producto sufriera un daño por variación del voltaje durante la garantía del fabricante, el Cliente deberá de reportar la falla al Prestador a los teléfonos señalados en la cláusula Quinta del presente Contrato; 6.3 Si la falla fue ocasionada por variación de voltaje, el Producto se reparará en los términos de la cláusula Tercera inciso A de este Contrato. 6.4 Si alguno de los centros de servicio se encuentra realizando el Servicio de Garantía Extendida al Producto al momento de que expire la vigencia del presente Contrato, ésta vencerá sólo hasta que dicho Servicio haya sido completado Entendiéndose que esta última reparación tendrá una garantía de hasta tres meses, la cual se deberá de hacer valida con el prestador del servicio.

B. SERVICIO DE REEMPLAZO: 6.5 Si se trata del Servicio de Reemplazo, el presente Contrato tendrá una vigencia de 1 año. El término anterior empezará a correr a partir de que expire la garantía del fabricante; por lo que si el Producto tiene un problema durante la vigencia de la misma, el Cliente deberá contactar directamente al fabricante o, en su caso, con el distribuidor autorizado de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la garantía original del Producto. 6.6 Sin embargo, si el Producto sufriera un daño por variación del voltaje durante la garantía del fabricante, el Cliente deberá de reportar la falla al Prestador a los teléfonos señalados en la cláusula Quinta del presente Contrato; 6.7 Si la falla fue ocasionada por variación de voltaje, el Producto se reemplazará en los términos de la cláusula Tercera inciso B de este Contrato. 6.8 Si el Prestador se encuentra prestando el Servicio de Reemplazo a un Cliente al momento de que expire la vigencia del presente Contrato, ésta vencerá sólo hasta que dicho Servicio de Reemplazo haya sido completado.

SÉPTIMA.- CESIÓN

7.1 Los derechos que otorga el presente Contrato sólo aplicarán para el Producto descrito en el Ticket impreso en este Contrato y no podrán ser transferidos bajo ninguna circunstancia a otro producto. 7.2 Durante la vigencia del presente Contrato los derechos derivados del mismo adquiridos por El Cliente, podrán ser transferidos o cedidos a otra persona sin necesidad de aprobación por parte del Prestador y el nuevo titular o cesionario podrá hacer uso de los servicios amparados en este Contrato durante su vigencia y exclusivamente en relación con el Producto.

OCTAVA.- AVISO DE PRIVACIDAD.

8.1. "Aviso Corto de Privacidad; The Warranty Group de México, S.A. de C.V. con domicilio en Paseo de la Reforma 115, Int. 1403, Piso 14, Col. Lomas de Chapultepec, C.P. 11000, México, Distrito Federal, informa a Usted, como Cliente, que los datos personales que obtiene mediante el presente Contrato se utilizarán con el propósito de brindarle los servicios de garantía extendida y/o reemplazo, incluyendo su transferencia a terceras partes únicamente para cumplir con dichos servicios, así como para la publicidad y promoción de nuestros servicios relacionados con garantías extendidas. Puede revisar nuestro Aviso de Privacidad Integral en www.twgmexico.com/avisodeprivacidad."

El Prestador es el único responsable de la protección de sus datos personales obtenidos mediante el presente Contrato.

NOVENA.- TERMINACIÓN.

9.1 El Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha señalada en el Ticket impreso que haya motivado la celebración del presente Contrato, mediante aviso dado por escrito al Prestador, el cual emitirá el reembolso correspondiente a la contraprestación pagada por el Cliente. 9.2 El Prestador únicamente podrá dar por terminado el presente Contrato en el caso de que ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) Exista fraude, dolo y/o mala fe por parte del Cliente; o (ii) Así se le requiera por parte de alguna autoridad competente.

DÉCIMA.- RESCISIÓN.

10.1 El presente Contrato se rescindirá automáticamente, en caso de que cualquiera de las Partes incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo.

DÉCIMA PRIMERA.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

11.1 El Prestador no será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este Contrato que resulte, directa o indirectamente, de caso fortuito o fuerza mayor, en la inteligencia de que, una vez superados estos eventos, se reanuda la prestación de los Servicios de Garantía Extendida o Servicio de Reemplazo objeto del presente Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- NOTIFICACIONES.

12.1 Todas las notificaciones y avisos entre las partes deberán realizarse por escrito y ser entregadas i) personalmente con acuse de recibo o ii) mediante correo certificado con acuse de recibo en los domicilios de las partes que aquí se mencionan, a menos que alguna de las partes haya notificado a la otra parte su cambio de domicilio.

12.2. El prestador señala como su domicilio: Torre Reforma, Paseo de la Reforma # 115, Piso 14, despachos 1403-1404, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11000, México D.F. correo electrónico: **twgcat@thewarrantygroup.com**. El Cliente señala como su domicilio y correo electrónico, los datos proporcionados al momento de contratar el Servicio de Garantía Extendida o de Reemplazo.

DÉCIMA TERCERA.- LEYES Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

13.1 En caso de que surgiera alguna controversia sobre la interpretación, ejecución y cumplimiento de este Contrato, las Partes se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. 13.2 Sus derechos y obligaciones como Cliente están sujetos a las cláusulas del presente Contrato y amparados en los términos señalados por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Leído el presente Contrato y enteradas las Partes de su contenido y alcance legal lo firman de conformidad en la ciudad y en la fecha señalada en el anverso del presente documento.

Tipo de Servicio Contratado:

Garantía Extendida Reemplazo.

NOMBRE

FIRMA

GARANTÍA EXTENDIDA BLACK



DAÑO ACCIDENTAL

1 año de cobertura contra Daño Accidental (caídas, golpes y mojaduras).



ROBO CON VIOLENCIA

1 año de cobertura contra Robo con Violencia

- La póliza debe ser adquirida al momento de la compra del equipo sin excepción
- El siniestro debe ser reportado dentro de las 48 horas posteriores al evento
- 30% de deducible sobre el valor del equipo
- El % de daño debe ser mayor al deducible

SEGURO DE COMPRA PROTEGIDA BLACK 2

(Solo para Garantía Extendida Black)

En caso de haber contratado la Garantía Extendida Black, de manera adicional a los servicios antes referidos, el producto o bien adquirido contará con la protección y coberturas de un seguro el producto o bien adquirido contará con la protección y cobertura de un seguro que ha sido contratado a su favor el cual es operado y respaldado por Virginia Surety Seguros de México S.A de C.V., el cual es un servicio adicional e independiente al otorgado por The Warranty Group de México S.A. de C.V. y a Palacio de Hierro.

Al contar con esta protección, el bien o producto asegurado estará cubierto contra los riesgos previstos en los términos y condiciones del seguro contratado mismas que se encuentran registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y pueden consultarse en la página: www.virginiasurety.com.mx

Sección: Productos “Compra Protegida Black 2”

Para obtener el certificado de aseguramiento del producto por usted adquirido, así como para mayor información, así como para mayor información o aclaraciones puede comunicarse al teléfono: (55) 53 22 19 86 o bien dirigir un correo electrónico a la dirección: atencionclientes@virginiasurety.com.mx

Sin perjuicio de la obligación del cliente de obtener el certificado de aseguramiento y revisar en la página de internet las Condiciones Generales del “Seguro de Compra Protegida Black 2” que protege el producto asegurado; **a continuación, se mencionan algunas de las condiciones y los beneficios del seguro contratado a su favor.**

CONDICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1ª COBERTURAS

Todas las coberturas amparadas por la presente póliza, solo podrán ser contratadas en la misma fecha de compra del bien asegurado de que se trate.

“Virginia” y el contratante han convenido las coberturas, límites de responsabilidad y deducibles que se encuentran indicados en el certificado del Seguro. En consecuencia, de lo anterior, las coberturas que no aparezcan como amparadas en la carátula de la póliza o del certificado respectivo de seguro, o bien aquellas que sean expresamente excluidas en la misma, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aún y cuando se encuentren consignadas y reguladas en las Condiciones Generales.

COBERTURA “DAÑO ACCIDENTAL” DESCRIPCIÓN DE COBERTURA

En caso de haber sido contratada la presente cobertura y que aparezca así en la carátula de la póliza y/o certificado de que se trate, “Virginia” llevará a cabo por una sola ocasión durante la vigencia contratada, la reparación del producto o bien asegurado de que se trate en caso de que el mismo sufra un daño accidental o mojadura que afecte su funcionamiento siempre y cuando el daño de que se trate haya ocurrido de manera involuntaria y en condiciones normales de uso del bien asegurado; para efectos de lo anterior, se entenderá por condiciones normales de uso, aquellas circunstancias, ambientes y condiciones de funcionamiento, traslado o uso dado a los producto(s) o bien(es) asegurado(s) de que se trate que sean acordes con las especificaciones para la(s) cual(es) fue(ron) diseñado(s) de origen por el fabricante; la reparación prevista para la presente cobertura tendrá lugar si el valor del bien asegurado es igual o excede del importe establecido para la procedencia del reemplazo, el cual se establece en la carátula de la póliza o certificado de que se trate bajo el concepto “límite máximo para reemplazo”, atento a lo anterior, si el valor del bien asegurado es inferior al “límite máximo para reemplazo”, “Virginia” procederá a reemplazar el bien asegurado de que se trate. El reemplazo no será aplicable para teléfonos celulares aún y cuando el valor del(los) mismo(s) sea inferior al “límite máximo para reemplazo”.

Esta cobertura será aplicable únicamente al(los) producto(s) o bien(es) asegurados descritos en la carátula de la póliza o en el listado respectivo siempre que la presente cobertura aparezca como amparada y se procederá de conformidad con lo siguiente:

I.REPARACIÓN:

En caso de que ocurra un siniestro amparado, sujeto a los límites de responsabilidad establecidos para la presente cobertura y a la aplicación del deducible establecido, “Virginia” procederá a efectuar la reparación del producto o bien asegurado de que se trate de acuerdo con lo siguiente:

- 1) Una vez presentada la reclamación, así como toda la documentación necesaria para hacer del conocimiento de “Virginia” las circunstancias de la realización del siniestro, “Virginia” informará al asegurado la ubicación de los centros de servicio donde éste podrá hacer entrega del producto o bien asegurado de que se trate para que se inicie el proceso de reparación.
- 2) Habiendo sido entregado el producto o bien asegurado de que se trate en el centro de atención y/o servicio indicado al asegurado, “Virginia” en un plazo no mayor a 30 días naturales, llevará a cabo la reparación del mismo.
- 3) Una vez que se tenga reparado el producto o bien asegurado de que se trate, “Virginia” notificará al asegurado de la fecha, hora y lugar en la que el asegurado podrá recoger el mismo.
- 4) En caso de que el producto o bien asegurado de que se trate, haya sufrido un siniestro cubierto por la presente cobertura y el mismo no pueda ser reparado, o la reparación tarde más de 30 días naturales contados desde la fecha de recepción del bien asegurado por el Centro de Servicio; dicha circunstancia le será informada al asegurado dentro del mismo plazo previsto en el numeral dos “2” anterior y se procederá al reemplazo del bien asegurado conforme se describe en el inciso siguiente.

II.REEMPLAZO (NO APLICA PARA TELÉFONOS CELULARES)

En caso de que ocurra un siniestro cubierto y el bien o aparato cubierto sufra un siniestro amparado por la presente póliza que amerite el reemplazo del mismo ya sea por:

- a) Haber ocurrido un siniestro cubierto y el valor del bien se encuentre por debajo del límite máximo para reemplazo o,
- b) Por no haber podido ser reparado de conformidad con lo previsto en el apartado anterior.

En ambos casos, “Virginia” sin exceder en ningún caso el límite de responsabilidad establecido para la presente cobertura en la carátula de la póliza y/o certificado de que se trate, así como sujeto al pago del deducible establecido en la carátula de la póliza a cargo del asegurado, “Virginia” procederá a efectuar el reemplazo del bien o producto asegurado de que se trate conforme a lo siguiente:

- 1) Una vez que haya sido entregado el producto o bien asegurado de que se trate en el centro de servicio asignado, así como la información y documentación necesaria para que “Virginia” tenga conocimiento de la ocurrencia y de las circunstancias de la realización del siniestro; “Virginia” notificará al asegurado la procedencia del reemplazo del producto o bien asegurado de que se trate dentro del plazo de 30 días posterior a la recepción del mismo en el Centro de Servicio asignado.
- 2) El reemplazo del producto o bien asegurado de que se trate será realizado por un producto sustituto de iguales o semejantes características; para efectos de lo anterior, se entenderán como características semejantes, aquellas cuyo diseño, funcionamiento y capacidades sean similares o parecidas a las del bien asegurado. El importe total a cargo de “Virginia” corresponderá sin exceder en ningún caso el límite de responsabilidad establecido en la carátula de la póliza o certificado de que se trate para el bien asegurado en cuestión siempre que cuente con la presente cobertura, menos el importe que por concepto de deducible corresponde a cargo del asegurado con motivo del siniestro.
- 3) Será condición necesaria para la procedencia del reemplazo del producto o bien asegurado de que se trate, que el valor del mismo con impuestos incluidos no supere el importe que se encuentra establecido en la carátula de póliza y/o certificado de que se trate como límite de responsabilidad para la presente cobertura,

en cuyo caso, la responsabilidad de “Virginia” se limitará al pago del importe establecido como límite máximo de responsabilidad menos el importe que por concepto de deducible corresponde al asegurado.

A) SUMA ASEGURADA Y LIMITE DE RESPONSABILIDAD. El importe correspondiente a La Suma Asegurada, es el límite máximo de responsabilidad a cargo de “Virginia” con motivo de la presente cobertura y se indica en la carátula de la póliza y/o certificado individual de que se trate bajo el concepto Límite Máximo de Responsabilidad o Suma Asegurada y se indemnizará de conformidad con los lineamientos establecidos en estas Condiciones Generales, así como de acuerdo a lo establecido en el artículo 91 de la LSCS teniendo como monto máximo a pagar el “límite máximo de responsabilidad” establecida para el bien asegurado de que se trate en la carátula de póliza y/o certificado respectivo, previa la aplicación del deducible aplicable que le corresponda al asegurado.

B) DEDUCIBLE. El monto del deducible para la presente cobertura corresponde al importe que se encuentra obligado a pagar el asegurado en caso de siniestro y dicha cantidad deberá estar establecida en la carátula de la póliza y/o certificado de que se trate por dicho concepto. En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible deberá aparecer en la carátula de la póliza y/o certificado de que se trate y corresponderá al importe que resulte de aplicar dicho porcentaje al valor del bien asegurado a reparar y/o reemplazar. Dicho deducible será aplicable de manera individual para cada evento y/o reclamación que se presente.

C) EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA

Esta cobertura en ningún caso cubre:

- a. Los daños o pérdidas sufridas a los bienes asegurados durante el traslado a cargo del distribuidor.
- b. Cualquier daño a equipos periféricos, accesorios o consumibles.
- c. Cualquier daño o pérdida de objetos considerados accesorios y otros componentes que se incluyen en el empaque original del producto cubierto tales como baterías, cargadores, estuches, fundas y similares.
- d. Cualquier daño causado por fallas mecánicas o de telecomunicaciones o fallo en los sistemas de satélite.
- e. Cualquier daño o pérdida que resulte directamente de la utilización, funcionamiento continuo, desgaste normal o natural, corrosión, oxidación, humedad, decoloración, deterioro gradual causado por las condiciones mecánicas, atmosféricas, química o térmica a que sea sometido el bien o producto asegurado de que se trate.
- f. Cualquier daño causado por acontecimientos inevitables de la naturaleza, de la irradiación, la reacción nuclear o contaminación radiactiva.
- g. Cualquier daño parcial causado por el intento de robo con violencia.
- h. Cualquier daño o pérdida causado directa o indirectamente por actos u operaciones de guerra, declarada o no, química o biológica, guerra civil, rebelión, agitación, disturbios, la invasión, la agresión, la protesta, levantamiento u otras alteraciones del orden público, excepto para el cumplimiento con el servicio militar o actos de la humanidad para ayudar a otro.
- i. Cualquier daño o pérdida derivada de actos de terrorismo.
- j. Cualquier daño o pérdida que sea responsabilidad del fabricante o proveedor, ya sea legal o contractual.
- k. Cualquier daño resultante de cualquier proceso de servicios de reparación, limpieza, ajuste, o por la instalación incorrecta por personal no capacitado o aquellos derivados de servicios

de mantenimiento.

- l. Cualquier daño causado por accidentes en los dispositivos periféricos y que con motivo de dichos accidentes resulte la afectación del bien o producto asegurado tales como estaciones de acoplamiento, módems externos, dispositivos y/o discos de juegos, monitores secundarios, teclados y ratones externos (para ordenadores portátiles y estaciones de trabajo móviles), las cubiertas u otros elementos clasificados como “accesorios” o “consumibles”, bombillas, bulbos del proyector, cartuchos desechables de tinta, discos de almacenamiento de memoria, de impresión, de papel, accesorios de memoria de los dispositivos de almacenamiento, cajas de transporte, lápices stylus, altavoces externos, componentes que requieran de un mantenimiento regular por el usuario y cualquier otro componente de equipo que no es una parte integral del producto cubierto.
- m. Cualquier defecto o daño ocasionado por software, ya sean acompañados con los equipos o instalados de manera posterior, incluyendo sin limitar artículos producidos bajo “Integración personalizada de fábrica”.
- n. La pérdida de la información del aparato o bien asegurado de que se trate.
- o. Cualquier daño a los bienes asegurados causados por el fuego, ya sea por causas internas o externos.
- p. Cualquier daño o afectación originada y/o relacionada por el uso software, virus y/o aplicaciones del bien cubierto.
- q. Actos derivados o relacionados con cualquier tipo de fraude, daño, pérdida, negligencia, o mala fe del contratante, el beneficiario o sus representantes, siempre que sean atribuibles a dichas personas.
- r. Cualquier daño o pérdidas causados por vicios o defectos existentes al momento de inicio de la vigencia del seguro y que debería haber sido hecho del conocimiento del contratante y beneficiario imputable al fabricante.
- s. Cualquier daño estético o en la apariencia del bien y/o producto asegurado que no afecte su funcionamiento ya sea de manera enunciativa mas no limitativa los derivados de raspaduras, arañazos, abolladuras, astillado, rasgaduras, roturas parciales, manchas u otras afectaciones superficiales que no impidan o pongan en peligro el funcionamiento normal del bien o producto asegurado.
- t. Las baterías de los bienes asegurados
- u. El decomiso o destrucción de los bienes cubiertos por actos de autoridad legalmente constituidas por razón de sus funciones.
- v. Los daños y/o perjuicios relacionados u ocasionados por el daño accidental que motive la reclamación, así como aquellos que puedan generarse durante el plazo de reparación o reemplazo del bien asegurado de que se trate.

COBERTURA “PROTECCIÓN POR ROBO CON VIOLENCIA”

DESCRIPCIÓN DE COBERTURA

En caso de haber sido contratada la presente cobertura y que aparezca en la carátula de la póliza y/o certificado de que se trate cómo amparada, “Virginia” sujeto al límite máximo de responsabilidad contratado, llevará a cabo la reposición del bien o producto asegurado de que se trate por otro de iguales o semejantes características en caso de que el propietario del mismo sea desposeído del bien asegurado con motivo de un robo con violencia;

para efectos de lo anterior, se entenderá como características semejantes, aquellas cuyo diseño, funcionamiento y capacidades sean iguales, similares o parecidas a las del bien o aparato asegurado objeto del robo con violencia.

El importe total a cargo de “Virginia” para la reposición del bien asegurado de que se trate, corresponderá sin exceder en ningún caso el límite de responsabilidad establecido en la carátula de la póliza o certificado respectivo para la presente cobertura, al precio que aparezca en el ticket, recibo o factura del bien asegurado de que se trate, menos el importe que por concepto de deducible le corresponde pagar al asegurado con motivo de la ocurrencia del siniestro de que se trate.

A) SUMA ASEGURADA Y LIMITE DE RESPONSABILIDAD. El importe correspondiente a La Suma Asegurada es el límite máximo de responsabilidad a cargo de “Virginia” y se indica en la carátula de la póliza y/o certificado de que se trate bajo el concepto Límite máximo de Responsabilidad o suma Asegurada y la determinación del valor del bien asegurado a reponer se efectuará de conformidad con los lineamientos establecidos en estas Condiciones Generales, así como de acuerdo a lo previsto por el artículo 91 de la LSCS teniendo como límite el pago del importe que para cada cobertura aparece en la carátula de la póliza.

B) DEDUCIBLE. El monto del deducible para la presente cobertura corresponde al importe de la pérdida que se encuentra obligado a pagar el asegurado en caso de la ocurrencia de un siniestro cubierto, dicha cantidad deberá estar establecida en la carátula de la póliza por dicho concepto.

En caso de que se establezca como porcentaje, el monto del deducible deberá aparecer en la carátula de la póliza y corresponderá al importe que resulte de aplicar el porcentaje establecido en la carátula de la póliza por dicho concepto al monto a pagar con motivo del siniestro. Dicho deducible será aplicable de manera individual para cada evento y/o reclamación que se presente.

C) EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA COBERTURA

Esta cobertura en ningún caso cubre:

- a. La sustracción o apoderamiento del producto o bien asegurado de que se trate en el que no medie el empleo de la fuerza, amenaza, violencia o cualquier otro medio de intimidación ya sea de manera física, verbal o moral.
- b. El robo del producto asegurado en el interior de un vehículo, a menos que haya signos inequívocos del empleo de la violación de las ventanas o cerraduras del vehículo.
- c. La pérdida o desaparición del bien asegurado.
- d. Cualquier robo que no se informe a las autoridades competentes dentro de las 48 horas siguientes desde el descubrimiento del hecho.
- e. Productos adquiridos a través de transacciones fraudulentas.
- f. Cualquier robo y/o hurto parcial de accesorios o componentes del aparato o bien asegurado.
- g. El robo del producto o bien asegurado ocurrido por descuido, olvido o por causas análogas.
- h. Los robos sin violencia que se presenten en el lugar o centro de trabajo del propietario o en alguna oficina o institución académica o pública.
- i. La pérdida del bien asegurado, incluso si el producto se pierde por caso fortuito o fuerza mayor.
- j. La confiscación o detención de los bienes asegurados por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- k. Los daños y/o perjuicios relacionados u ocasionados por el robo con violencia que motive

la reclamación, así como aquellos que puedan generarse durante el plazo de reemplazo del bien asegurado de que se trate.

Cualquier duda o comentario en relación con el seguro **“Compra Protegida Black 2”** ponemos a su disposición el teléfono: (55) 53 22 19 86 y/o mediante correo electrónico a la dirección: atencionaclientes@virginsurety.com.mx. De igual manera ponemos a su disposición el área de Unidad de Atención Especializada en los siguientes números telefónicos: (55) 53 22 19 26, o bien en el correo electrónico: unesoluciones@virginsurety.com.mx.

Para reportar un siniestro o mayor información

Lada sin costo desde cualquier parte de la república mexicana:
(55) 53 22 19 86

Este Producto es respaldado por:
Virginia Surety Seguros de México S.A. de C.V.

