

Mediante el presente contrato de adhesión para la prestación de servicios de Garantía Extendida, el Cliente podrá solicitar y recibir la reparación del Producto en los supuestos aquí descritos

SECCIÓN PRIMERA. DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se mencionan a continuación, los cuales podrán ser usados indistintamente en plural y singular:

Prestador: Significa Assurant, S.A. de C.V.

Centro de Servicio: Significa la persona física o moral, autorizada por el Prestador para llevar a cabo las reparaciones de los Productos.

Precio: Significa aquella cantidad que pague el Cliente a Amazon para efecto de adquirir la Garantía Extendida y la cual le da derecho a los beneficios de la misma conforme a lo establecido en el presente Contrato.

Contrato: Significa el presente contrato de adhesión para la prestación de servicios de Garantía Extendida.

Cliente: Significa la persona física o moral que adquiera un Producto.

Garantía del Fabricante: Significa la póliza de garantía expedida por el fabricante o comercializador del Producto que establece los términos, condiciones y duración de la garantía a partir de la fecha de compra en los cuales se garantiza el Producto contra fallas estructurales o de operación derivadas de los materiales, calidad o mano de obra, indicados en dicha póliza.

Garantía Extendida: Significa las actividades y servicios que realice el Prestador por medio de los Centros de Servicio u otros terceros para reparar los Productos, siempre y cuando dichos Productos hayan presentado alguna falla por defectos de origen en materiales, calidad o mano de obra (con excepción de piezas de desgaste o daños estéticos), durante un período posterior al de la Garantía del Fabricante. La Garantía Extendida es independiente de la Garantía del Fabricante. La Garantía Extendida se rige por los Criterios de Aplicación General respecto de la Extensión de Garantía expedidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de julio de 2006.

Productos: significará aquellos bienes muebles incluyendo aparatos electrodomésticos o de otra índole que comercialice Amazon y en relación con los cuales, esta última y el Prestador acuerden que puedan estar cubiertos por la Garantía Extendida.

Amazon: significa Servicios Comerciales Amazon México, S. de R.L. de C.V.

SECCIÓN SEGUNDA PASOS A SEGUIR PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA EXTENDIDA

- 1. Compra del Producto.** Al momento en que el Cliente adquiera el Producto en la página de Internet de Amazon www.amazon.com.mx, así como la Garantía Extendida del mismo, el Cliente recibirá por parte de Amazon un email confirmando la compra de la Garantía Extendida y a su vez recibirá el certificado correspondiente de la Garantía Extendida. El Cliente deberá conservar el comprobante electrónico o ticket de compra y/o factura del Producto que recibirá por parte de Amazon, y en su caso, el manual de usuario del mismo, el cual le será requerido al momento de realizar alguna solicitud de servicio de

Garantía Extendida. El Cliente deberá conservar en todo momento la póliza original de garantía del Fabricante del Producto.

- 2. Solicitud de servicio.** El Cliente deberá comunicarse al centro de atención telefónica del Prestador, al número 5809 4986 del Lunes a Sábado de 08:00 a.m. a 09:00 p.m y Domingos de 10:00 a.m. a 04:00 p.m., en donde se le indicará el procedimiento para hacer efectiva la Garantía Extendida. Para lo anterior, el Cliente deberá de contar con el número de certificado de su Contrato y deberá tener a la mano el presente Contrato, el comprobante electrónico o ticket de compra y/o la factura del Producto, así como el manual de usuario del Producto. El Prestador validará los datos e información proporcionada por el Cliente y de ser procedente el reclamo, le proporcionará a este último el número de orden de servicio, el cual deberá proporcionar al Centro de Servicio, o en su caso confirmar la cita al técnico que acudirá a su domicilio, para que le presten el servicio de reparación del Producto.

En caso de que el Cliente no pueda acreditar su calidad de Cliente y/o el registro del Contrato y/o la compra del Producto, el Prestador quedará liberado de la obligación de otorgar los servicios relativos a la Garantía Extendida.

- 3. Reparación en Centros de Servicio.** En la llamada de solicitud de servicio del Cliente, el Prestador le solicitará que acuda al Centro de Servicio para entregar el Producto para su revisión correspondiente e iniciar la reparación del mismo. El Cliente deberá entregar el Producto al personal del Centro de Servicio con todas sus partes y componentes. De igual manera, el Cliente deberá entregar la póliza de Garantía del Fabricante, el ticket de compra del Producto, así como el certificado de la garantía extendida. El Prestador, a través de los Centros de Servicio realizará una revisión preliminar del Producto y determinará si el desperfecto del Producto está cubierto por el presente Contrato. De estarlo, el Prestador a través del Centro de Servicio procederá a realizar las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del Producto.

Si de la revisión del Producto, se determina que el desperfecto en el mismo obedece a supuestos en los que no aplica o cubre la Garantía Extendida de conformidad con el presente Contrato, el Prestador lo informará al Cliente y le devolverá el Producto con todos sus componentes y en las mismas condiciones en las que fue recibido de ser esto técnicamente posible. Ni el Prestador ni el Centro de Servicio asumirán ninguna clase de responsabilidad en este supuesto.

- 4. Reparación en el domicilio del Cliente.** En caso de que el Producto consista en un refrigerador, lavadora, calentador, secadora o centro de lavado, estufa y/o horno empotrable de gas natural o LP o en caso de que las condiciones, dimensiones y/o características del Producto así lo ameriten a criterio del Prestador, la reparación se podrá llevar cabo en el domicilio del Cliente. Lo anterior, siempre y cuando se encuentre presente el cliente o una persona mayor de edad al momento de la reparación.

El Cliente deberá entregar la póliza de Garantía del Fabricante y el comprobante electrónico o ticket de compra del Producto al personal del Centro de Servicio que visite su domicilio, el cual realizará una revisión preliminar del Producto y determinará si el desperfecto del Producto está cubierto por el presente Contrato. De estar cubierto, el personal del Centro de Servicio hará notar al Cliente el desperfecto que

presente, así como también el estado estético-físico del Producto y procederá a realizar las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del Producto. En caso de que el técnico determine que el Producto debe ser trasladado a las instalaciones del Centro de Servicio para su reparación, dicho traslado correrá por cuenta del Prestador. Para seguridad del Cliente, en la llamada telefónica en que éste solicite el servicio, el Prestador le indicará la manera en que se deberá identificar el personal del Centro de Servicio, datos de contacto, etc.

Si de la revisión del Producto, se determina que el desperfecto en el mismo obedece a supuestos en los que no aplica o cubre la Garantía Extendida, el Prestador lo informará al Cliente y en su caso le devolverá el Producto con todos sus componentes y en las mismas condiciones en las que fue recibido de ser esto técnicamente posible. Ni el Prestador ni el Centro de Servicio asumirán ninguna clase de responsabilidad en este supuesto.

5. Responsabilidad máxima del Prestador y/o Reemplazo del Producto. El límite máximo de responsabilidad del Prestador para el servicio de reparación que cubre la Garantía Extendida, será equivalente a las características del Producto en el momento de su compra sin exceder el valor del mismo, sin que por eso deba entenderse el pago de alguna cantidad en efectivo o vía reembolso al Cliente por parte del Prestador. En caso de que el Producto no sea susceptible de reparación en términos de los numerales 3 y 4 anteriores, el Prestador deberá realizar un reemplazo del Producto, pudiendo cumplir con dicha obligación mediante; i) la entrega al Cliente de un Producto de características iguales o similares; o ii) la entrega al Cliente de un monedero electrónico única y exclusivamente para que con el valor que tenga asignado dicho monedero el Cliente pueda adquirir un Producto nuevo de la misma marca y modelo o bien uno de características similares al Producto Elegible dañado, sin que el valor del monedero pueda ser canjeado bajo ninguna circunstancia por efectivo.

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.

**SECCIÓN TERCERA
EXCLUSIONES**

La Garantía Extendida no será aplicable en los siguientes casos:

- a) En la medida que el Producto se encuentre bajo la cobertura y dentro del período de la Garantía del Fabricante.
- b) Si el Producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales, o por negligencia, descuido, abuso o maltrato del Cliente en el uso del mismo o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada a otro equipo, o cuando el Producto no hubiese sido usado de acuerdo con las indicaciones del instructivo de uso del Producto.
- c) Si el Producto se hubiese utilizado con fines comerciales o industriales, con cualquier fin de lucro o sea destinado para utilizarlo en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros o de alguna manera para la cual el Producto no fue diseñado.
- d) En accesorios adicionales o diferentes al original del Producto tales como cables, cargadores, baterías, recipientes, bocinas, contenedores o similares. Lo anterior, incluyendo aquellos que hayan sido incorporados al mismo por el Cliente. En insumos, artículos y/o materiales de mantenimiento preventivo y/o reemplazables, tales como baterías, asientos, navajas, cintas, cilindros, zapata para frenos, gomas, tubos, bombillas, mangas, lámparas, membranas de agua, filtros de aire, filtros de aceite, filtros de agua, fusibles, correas, tiradores, bolsas, conectores, cables o accesorios en general, así como todo tipo de consumibles.
- e) Tratándose de Productos, donde la Garantía del Fabricante sea menor a 90 (Noventa) días a partir de la fecha de compra.
- f) En daños o averías de componentes estéticos tales como gabinetes, marcos, máscaras, defectos en las terminaciones, vidrio, lentes rayados, o cualquier otro daño estético.
- g) En caso de robo total o parcial del Producto.
- h) En daños, averías o malfuncionamiento causado por acontecimientos o condiciones extrínsecas al Producto, tales como golpes, caídas, mojaduras o salpicaduras.
- i) En caso de piezas fragmentadas, rotas o dañadas como resultado de la falta de mantenimiento o de falta de los niveles apropiados de lubricantes o líquidos refrigerantes.
- j) En reparación o piezas cubiertas por la Garantía Original del fabricante o realizada por el fabricante, o por un programa de retirada del Producto.
- k) En limpieza, ajustes o mantenimientos preventivos al producto.
- l) Cuando el Producto hubiera sido reparado, intervenido o alterado por el Cliente y/o terceros no autorizados por el Prestador.

- m) Daños o perjuicios que hayan sido consecuencia, derivados del, u ocasionados por el desperfecto o mal funcionamiento del Producto.
- n) Si el Producto hubiese sido expuesto a climas, ambientes, sustancias, materiales o agentes no apropiados o que puedan resultar nocivos al Producto tales como fuego, calor intenso, solventes, agua, vapor, tierra, arena, plagas o insectos o moho.
- o) En caso de deterioro normal por uso o desgaste.
- p) Por la restauración de programas, pérdida de datos o información, ocasionados por la falla del Producto, o bien por la reparación o reemplazo del mismo.
- q) Por deficiencias en la calidad de la instalación de: i) Suministro de energía eléctrica, ii) Suministro de agua, iii) Suministro de gas LP o Natural, iv) Sistema de desagüe y cañería v) Sistema de escape de gases de quemado o combustión, del lugar donde el producto se encuentre conectado y/o instalado.

SECCIÓN CUARTA

DECLARACIONES Y CLÁUSULAS FINALES DEL CONTRATO

El Prestador declara que el presente Contrato NO es y no constituye un contrato de seguro, por lo que el Prestador en ningún momento resarcirá daños o pagará prestaciones en efectivo. A fin de respaldar la suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este Contrato, el Prestador del servicio de Garantía Extendida cuenta con una póliza de seguro de reembolso o de exceso de pérdida.

El Cliente declara que ha adquirido un Producto, el cual utilizará para fines personales, no comerciales o industriales, ni para almacenarlos, utilizarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de Servicios a terceros. El Cliente estará obligado a presentar en el momento del reclamo tanto el comprobante de compra del producto así como el comprobante de compra de la Garantía Extendida.

El Cliente acepta que, mediante el pago del Precio por la compra de la **Garantía Extendida**, otorga su consentimiento para sujetarse a lo estipulado en el presente Contrato.

PRIMERA. Objeto. El objeto del presente Contrato es la Garantía Extendida la cual se limita a la reparación del Producto en términos de la Sección Segunda del presente Contrato.

Durante la vigencia de la Garantía Extendida, ésta cubrirá únicamente aquellos supuestos estipulados en la Garantía del Fabricante, así como lo específicamente establecido en el presente Contrato. En caso de divergencias entre la Garantía del Fabricante y el presente Contrato, prevalecerá lo establecido en el presente Contrato.

SEGUNDA. De los Centros de Servicio. Los Centros de Servicio se encuentran obligados con el Prestador a respetar y cumplir con las leyes, reglamentos, normas oficiales y demás disposiciones que les resulten aplicables atendiendo a la naturaleza de los servicios que prestan.

TERCERA. De la reparación. El Prestador será responsable ante el Centro de Servicio de cubrir el costo de las refacciones y la mano de obra requerida para la reparación del Producto. En la reparación del Producto, el Centro de Servicio utilizará partes y/o refacciones nuevas y apropiadas al modelo y marca del Producto. No obstante, lo anterior, en caso de que no se encuentren en el mercado partes y/o refacciones nuevas, el Cliente autoriza por este medio al Prestador para que instruya al Centro de Servicio a reparar el Producto con refacciones equivalentes substitutas o en su caso recuperadas, siempre que se mantenga la calidad, así como las características y funcionalidades iguales o similares a las originales. En todos los casos, las partes y refacciones deben cumplir con las normas aplicables. Cualesquiera partes o refacciones que sean reemplazadas serán propiedad del Prestador. La Garantía Extendida es independiente de la Garantía del Fabricante.

Si el Cliente no recoge el Producto en la fecha establecida por el Centro de Servicio o no lo hace dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a dicha fecha, pagará directamente al Centro de Servicio la cantidad que este cobre por concepto de almacenaje. El Prestador no será responsable del Producto después de transcurridos 60 (sesenta) días naturales a partir del día pactado para su entrega sin que el Cliente lo haya reclamado.

CUARTA. Responsabilidad del Prestador. El Cliente reconoce y acepta que la responsabilidad del Prestador en términos del presente Contrato termina en los siguientes supuestos:

- A. Al vencimiento del plazo de la Garantía Extendida establecida en el comprobante electrónico o ticket de compra del Producto.
- B. Con la entrega de un Producto de reemplazo.

El Cliente reconoce que las disposiciones del presente Contrato no le serán aplicables a otros productos que el Cliente adquiera.

El Cliente reconoce y acepta que el Prestador es el único responsable de la prestación de servicios y de la Garantía Extendida contenidos en el presente contrato y libera a Amazon de cualquier responsabilidad que pudiera surgir en cuanto al objeto del presente Contrato.

QUINTA. Precio. El Precio que pague el Cliente a Amazon para adquirir la Garantía Extendida le dará derecho a hacer efectiva la misma.

SEXTA. Consentimiento. El Cliente acepta que, al realizar el pago del Precio, otorga su consentimiento a todos y cada uno de los términos y condiciones del presente Contrato y su conformidad para obligarse en los términos del mismo.

SÉPTIMA. Otras Obligaciones del Cliente. Adicional a cualquier otra obligación establecida en el presente Contrato, el Cliente deberá:

- A. Instalar, operar y mantener el Producto según los requerimientos de instalación, operación y mantenimiento señalados en el instructivo de uso y bajo las especificaciones de la Garantía del Fabricante.
- B. Presentar al Centro de Servicio la información requerida y el Producto con todos sus componentes.
- C. Pagar los gastos y asumir los riesgos del traslado del Producto, cuando éstos no corran por cuenta del Prestador.
- D. Abstenerse de darle al Producto usos comerciales, industriales o destinarlos para utilizarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros o ubicarlo en locales comerciales (ej. en oficinas, hospitales o negocios, aun cuando sean empresas familiares).

OCTAVA. Otras Obligaciones del Prestador. Adicional a cualquier otra obligación establecida en el presente Contrato, el Prestador, se obliga a:

- A. Responsabilizarse ante el Cliente por el cumplimiento en la prestación de los servicios de Garantía Extendida; en el entendido de que el Prestador no asume responsabilidades por actos o hechos del Centro de Servicio que no se relacionen específicamente con dichos servicios de reparación contratados y respecto de los cuales el Centro de Servicios deberá responder directamente frente al Cliente.
- B. Hacer que los Centros de Servicio realicen las reparaciones al Producto conforme a lo establecido en el presente Contrato.

NOVENA. Vigencia. Salvo que se disponga otra cosa, las disposiciones de este Contrato surtirán sus efectos a partir de la fecha de vencimiento de la Garantía del Fabricante y permanecerán vigentes hasta el vencimiento del plazo de la Garantía Extendida, la cual se especificará en el comprobante electrónico o ticket de compra del producto

DÉCIMA. Rescisión y terminación. El presente Contrato se rescindirá cuando cualesquiera de las partes haya incumplido con cualesquiera de las obligaciones a su cargo a que se refiere el presente Contrato o en los supuestos de ley. Dicha rescisión operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial alguna, previo aviso por escrito con (15) quince días naturales de anticipación.

El Cliente acepta que tendrá derecho a cancelar la Garantía Extendida y a obtener el reembolso del Precio únicamente si la solicitud de cancelación se realiza al Prestador por cualquier medio dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que se haya adquirido dicha Garantía Extendida. Después de terminado ese plazo, el Prestador estará obligado a realizar devolución del 80% sobre el importe pagado por el contrato de Garantía Extendida.

En caso de que el Cliente devolviera el Producto al cual fue asociada la compra de la Garantía Extendida y Amazon le devolviera el pago, la Garantía Extendida quedará sin efecto. Si el Producto fue objeto al reemplazo, expirarán los beneficios de la Garantía Extendida al momento de la entrega del mismo.

DÉCIMA PRIMERA. Subrogación. El Cliente reconoce expresamente que en caso de que el Prestador repare el Producto (a través de los Centros de Servicio), se subrogará en los derechos que el Cliente o Amazon pudieran tener respecto del fabricante o cualquier tercero. El Prestador asumirá cualquier costo y gasto en que se incurra con relación a la subrogación a que se refiere esta Cláusula.

DÉCIMA SEGUNDA. Modificaciones. El Prestador podrá proponer modificaciones al presente Contrato y serán notificadas al Cliente mediante el envío de un folleto al domicilio registrado o mediante un correo electrónico, en el que se resalten notoriamente las modificaciones al mismo, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que surtan efectos. Lo anterior, en el entendido de que el Cliente podrá manifestar por escrito su inconformidad al Prestador dentro del plazo mencionado. De no hacerlo se entenderá que ha aceptado dichas modificaciones.

DÉCIMA TERCERA. Notificaciones. Para todos los efectos derivados del presente Contrato, los avisos que realice el Prestador surtirán efectos en el domicilio registrado del Cliente o en el último domicilio que le haya sido notificado por éste. El Cliente podrá enviar cualquier notificación al Prestador en el domicilio establecido en este Contrato.

DÉCIMA CUARTA. Jurisdicción y Competencia. Los derechos del Cliente se encuentran protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor y a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, sin importar el fuero que les pudiera corresponder por razón de domicilio o por cualquier otra circunstancia.

DÉCIMA QUINTA. Aviso de Privacidad. De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "Ley") y su Reglamento, Assurant, S.A. de C.V. ("Assurant") por este medio notifica al titular de la información (el "Titular") que recabará y recibirá de éste información personal relacionada con su Titular (en lo sucesivo la "Información"). Dicha Información puede incluir, entre otros, los siguientes datos personales: Nombre, dirección, teléfono y dirección de correo electrónico.

De conformidad con la Ley, Assurant hace del conocimiento y garantiza al Titular que:

- La Información del Titular será tratada únicamente con la finalidad de (i) cumplir con el objeto y propósitos de la relación jurídica entre Assurant y el Titular conforme a lo establecido en el contrato respectivo,
- El cumplimiento del objeto y propósitos de la relación jurídica entre Assurant y el Titular incluye de manera enunciativa, mas no limitativa, la emisión de certificados de garantía extendida, su administración, el procesamiento de reclamaciones, servicios de asistencia, servicios de atención al cliente, la administración de litigios, la evaluación y apreciación de riesgos y la reparación, reemplazo y entrega de productos.

- Assurant podrá compartir la Información del Titular con entidades nacionales o extranjeras, que formen parte del grupo corporativo de Assurant o que colaboren con Assurant para llevar a cabo el tratamiento de la información para las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad.
- En el caso de que Assurant comparta Información del Titular, se asegurará de que dicho intercambio de información se haya celebrado al amparo de un convenio de confidencialidad y garantizará que la entidad receptora cuente con mecanismos para la protección de la información equivalentes a los establecidos por la legislación mexicana.
- Assurant no utilizará Información del Titular para propósitos diferentes a lo establecido en el Aviso de Privacidad. En el caso de que Assurant requiera utilizar dicha Información para propósitos distintos a los establecidos en el contrato y en este aviso de privacidad, deberá enviar al Titular un nuevo aviso de privacidad para tales efectos. Cualquier cambio al Aviso de Privacidad será notificado al Titular (i) a través del portal de internet www.assurantsolutions.com/mexico/, (ii) por escrito al último domicilio registrado del Titular, (iii) vía telefónica, donde se le informará como acceder al nuevo Aviso de Privacidad, o (iv) mediante correo electrónico a la dirección que para tales efectos se tenga registrada del Titular.
- Assurant mantiene y mantendrá los más altos estándares y procedimientos de calidad para protección física y/o electrónica de la Información del Titular. Así mismo, restringirá el acceso a la Información del Titular a personas que no estén directamente relacionados con las actividades relativas al cumplimiento del contrato respectivo o con el tratamiento de los datos personales en términos de este aviso de privacidad.
- El Titular podrá ejercer sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición al tratamiento de sus datos personales, o bien, revocar el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando su solicitud a través de la cuenta de correo electrónico: datospersonales@assurant.com. Dicha solicitud deberá contener por lo menos: (i) el nombre del Titular, (ii) datos de contacto, (iii) la descripción de los datos personales respecto de los que se solicita ejercer sus derechos, (iv) la manifestación de los derechos a ejercer, e (v) información adicional para localizar sus datos personales.
- El aviso de privacidad integral de Assurant podrá ser consultado en:
<http://www.assurantsolutions.com/mexico/mex-privacy-notice.html>.

De conformidad con lo establecido en la Ley, el Titular otorga por medio de la celebración del contrato respectivo y el pago del Precio correspondiente, su consentimiento a Assurant para que lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales, patrimoniales y/o sensibles en términos del Aviso de Privacidad anterior.

Assurant, S.A. de C.V. es una entidad debidamente constituida y en existencia de conformidad con las leyes de México, con domicilio en Insurgentes sur 2453, Piso 3, Col. Tizapán C.P. 01090, Ciudad de México, teléfono 50-00-18-00.