

## PROTECCIÓN MOVISTAR (GARANTÍA EXTENDIDA)

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GARANTÍA EXTENDIDA

Los términos y condiciones aquí contenidos constituyen un Contrato de adhesión al cual el Cliente se adhiere y otorga su consentimiento en relación con lo que aquí se estipula. Para efectos del presente Contrato los siguientes términos tendrán en singular o plural los significados que se mencionan a continuación:

- A. **Assurant:** significa Assurant S.A de C.V.
- B. **Cliente:** significa la persona física o moral que adquiere un Producto.
- C. **Centros de Servicio:** Aquellas entidades, talleres o personas físicas contratadas por Assurant para llevar a cabo los servicios de reparación y/o reemplazo de Productos.
- D. **Contrato:** El presente Contrato de adhesión.
- E. **Garantía del Fabricante:** Significará la póliza de garantía original expedida por el fabricante, comercializador o terceros con respecto al Producto, que establece los términos y condiciones en los cuales se garantiza el Producto contra fallas de origen, estructurales o de operación derivadas de los materiales, calidad o mano de obra, por el tiempo indicado en dicha póliza.
- F. **Garantía Extendida:** Significarán las actividades de los Centros de Servicio de Assurant, de reparar o reponer el Producto, siempre y cuando dicho Producto haya presentado alguna falla por defectos de origen en materiales, calidad o mano de obra después de que haya expirado el período de la Garantía del Fabricante o durante dicho periodo o por supuestos no cubiertos por la Garantía del Fabricante tales como las fallas eléctricas por variación de voltaje.
- G. **Producto:** Significará únicamente aquellos aparatos y terminales de equipos electrónicos de comunicación que sean propiedad del Cliente y en relación con los cuales Assurant ofrece los servicios materia del presente Contrato.

### CLÁUSULAS

**PRIMERA. Garantía Extendida.** El objeto del presente Contrato es la prestación de los servicios de Garantía Extendida. Lo anterior, en el entendido de que dichos servicios únicamente cubrirán aquellos supuestos originalmente amparados en la Garantía del Fabricante a partir de la expiración de la misma.

Adicionalmente a lo anterior, dentro del plazo que dure la Garantía del Fabricante, la Garantía Extendida cubrirá únicamente aquellas fallas estructurales o de operación, ya sean mecánicas o eléctricas, que se originen de supuestos no cubiertos por la Garantía del Fabricante.

**SEGUNDA. Accesorios.** Los servicios de Garantía Extendida únicamente aplicarán a la batería, porta sim card y cargador que hayan sido provistos por el fabricante del equipo electrónico, siempre cuando su mal funcionamiento haya sido derivado de algún defecto de origen en los materiales, calidad o mano de obra de los mismos y también del Producto.

**TERCERA. Contraprestación.** Como contraprestación por los servicios objeto del presente Contrato, el Cliente pagará a Assurant a través de Movistar una cantidad mensual la cual será acorde al precio del equipo electrónico cubierto por el presente contrato.

Dicha cantidad mensual estará establecida en su estado de cuenta de telefonía móvil. El Cliente acepta que, mediante el pago de la contraprestación, 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.

**CUARTA. Responsabilidad.** La responsabilidad de Assurant se limita a verificar que los Productos sean reparados o en su caso reemplazados. Las reparaciones de los Productos que en su caso sean necesarias al amparo del presente Contrato, se realizarán en todo momento por los Centros de Servicio autorizados por Assurant. Sin embargo, Assurant responderá ante el Cliente por cualquier obligación establecida en este Contrato.

**QUINTA. Reparación.** En la reparación del Producto, los Centros de Servicios autorizados por Assurant, podrán utilizar partes y refacciones nuevas o en buen estado. No obstante, lo anterior, el Cliente en este acto da su autorización para que el Centro de Servicio repare el Producto con refacciones nuevas, equivalentes, sustitutas o usadas, siempre que se mantengan las características y funcionalidades iguales o similares a las originales del equipo electrónico. Cualesquiera Productos, partes o refacciones que sean reemplazadas serán propiedad de Assurant.

**SEXTA. Reemplazo.** En caso de que los Productos no pudieran ser reparados, la responsabilidad de Assurant se limitará a entregar, por sí o por terceros, un Producto de igual o de similares características, pudiendo ser nuevo o reacondicionado. El Producto dañado o partes reemplazadas quedarán en propiedad de Assurant.

**SÉPTIMA. No procedencia.** Si de la revisión del Producto a través del Centro de Servicio, se determina que el desperfecto en el Producto obedece a causas por las que no aplica o cubiertas en el presente Contrato; Assurant o el Centro de Servicio lo informará al Cliente. El Cliente acepta que ni Assurant ni el Centro de Servicio asumirán ninguna clase de responsabilidad en este supuesto.

**OCTAVA. Solicitud de servicio.** Para hacer efectivos los servicios materia de este Contrato, el Cliente deberá comunicarse al teléfono del centro de atención telefónica al número 800-2200-003 de lunes a sábado de 09:00 a 21:00 horas, domingos y días festivos de 10:00 a 19:00 horas en donde se le indicará el procedimiento correspondiente, debiendo tener el presente Contrato a la mano, así como el ticket, estado de cuenta o comprobante de compra del Producto.

**NOVENA. Acreditación de propiedad.** En caso de que el Cliente no pueda acreditar su calidad de propietario del Producto, o en caso de que se trate de Productos no cubiertos por Assurant, ésta quedará liberada de la obligación de otorgar los servicios objeto de este Contrato.

**DÉCIMA. Naturaleza de los servicios.** El presente Contrato no es y no constituye un contrato de seguro, por lo que Assurant no se compromete a resarcir daños o a pagar prestaciones en efectivo. De igual manera, Assurant en ningún momento realiza o se entenderá que realiza operaciones activas de seguros a qué se refiere el párrafo segundo, de la fracción I, del Artículo 3, de la Ley de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros. Assurant cuenta con una póliza de seguros de exceso de pérdida o de reembolso que respalda la suficiencia de los recursos que se requieran para el cumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato.

**DÉCIMA PRIMERA. Límite de responsabilidad.** El Cliente reconoce y acepta que la responsabilidad de Assurant en términos del presente Contrato termina:

- A. Al vencimiento de la vigencia de la Garantía Extendida.
- B. En caso de que el Cliente deje de pagar la cantidad correspondiente mencionada en su estado de cuenta de telefonía móvil.
- C. Cuando el Cliente haya hecho válidos dos reclamos, sin importar que éstos provengan de los servicios de Garantía Extendida y/o de las coberturas de daño accidental o robo proveídas por alguna filial de Assurant.
- D. Cuando el Cliente cambie voluntariamente de Producto para lo cual, en caso de continuar pagando la cantidad correspondiente en su estado de cuenta de telefonía móvil para dicho nuevo aparato o terminal, se entenderá como una aceptación tácita a la celebración de un nuevo Contrato con Assurant.
- E. Assurant no cubrirá ningún supuesto que cubra la Garantía del Fabricante durante el periodo que dure ésta.
- F. Cuando el Cliente deje formar parte de la entidad operadora de telefonía móvil a través de la cual adquirió este servicio.

**DÉCIMA SEGUNDA. Obligaciones adicionales del Cliente.** Adicional a cualquier otra obligación establecida en el presente Contrato, el Cliente deberá:

- A. Usar y mantener el Producto según los requerimientos de instalación, operación y mantenimientos señalados en las especificaciones de la Garantía del Fabricante y se abstendrá de repararlo, abrirlo o alterarlo o intervenirlo por sí o por terceros no autorizados.
- B. Presentar a Assurant directamente o a través de quien ésta le indique, el Producto con todos los componentes que hayan sido dañados.
- C. Abstenerse de darle al Producto usos comerciales, industriales o destinarlos para utilizarlos en procesos de producción o transformación. Lo anterior, en el entendido de que el Producto se podrá utilizar para uso personal de personas físicas que sean debidamente designadas por el Cliente cuando éste sea una persona moral.

- D. El Cliente se abstendrá de dar un trato inapropiado, abusivo o violento al Producto.
- E. El Cliente se abstendrá de exponer el Producto a ambientes inapropiados para el mismo.
- F. El Cliente se abstendrá de exponer el Producto a fuego, líquido o humedad, arena, tierra y cualquier otras sustancias o materiales que pudieran afectar al mismo.
- G. En caso de reclamación procedente, pagar a Assurant una cuota de recuperación previo a la reparación o al reemplazo del Producto. Dicha cuota de recuperación será un porcentaje del valor del Producto al momento de la compra y será debidamente notificada al Cliente dependiendo el valor del Producto en cuestión.

**DÉCIMA TERCERA. Obligaciones adicionales de Assurant.** Adicional a cualquier otra obligación establecida en el presente Contrato, Assurant se obliga a:

- A. Responsabilizarse ante el Cliente por el cumplimiento en la prestación de los servicios.
- B. Hacer que los Centros de Servicio realicen las reparaciones y/o reemplazos al Producto conforme a lo estipulado en el presente Contrato.
- C. Brindar al Cliente la mejor atención posible.

**DÉCIMA CUARTA. Exclusiones.** Los servicios objeto del presente Contrato, no serán aplicables en los siguientes casos y para los siguientes supuestos:

- A. Si la utilización del Producto se realiza 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 para usos para los que el Producto no fue diseñado. Lo anterior, en el entendido de que el Producto se podrá utilizar para uso personal de personas físicas que sean debidamente designadas por el Cliente cuando éste sea una persona moral.
- B. Si el Producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales, cuando hubiere abuso, daño con dolo o mal uso del Producto o cuando el mismo no hubiese sido usado de acuerdo con las indicaciones del instructivo o manual de uso.
- C. Cuando se hubiesen usado accesorios no originales o que pertenezcan a otras marcas o modelos diferentes al del Producto.
- D. Si el Producto hubiera sido abierto, reparado, intervenido o alterado por el Cliente y/o por terceros no autorizados por Assurant.
- E. Si el Producto hubiese sido expuesto a ambientes no apropiados o a sustancias o materiales que puedan resultar nocivas al Producto tales como fuego, líquido o humedad, tierra, arena y otras.
- F. En pérdida de programas, información (pudiendo ser sin ser limitativo, fotografías, videos, claves de acceso, datos de contacto o aplicaciones), datos, aplicativos, aplicaciones, descargas contenidas o adicionadas al Producto.

- G. Cuando ocurran daños, perjuicios o pérdidas consecuentes o indirectas, ocasionados por el desperfecto o mal funcionamiento del Producto.
- H. Cuando el número de serie del Producto haya sido dañado, removido o alterado.
- I. Daños, averías, pérdida, hurto, o cualquier otro supuesto que no se cubra bajo lo estipulado en la Cláusula Primera del presente Contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que dichas coberturas se puedan otorgar al Cliente mediante algún Contrato de seguro independiente celebrado con entidades afiliadas a Assurant.

**DÉCIMA QUINTA. Vigencia Garantía Extendida.** Las obligaciones y derechos de este Contrato relativas a la Garantía Extendida surtirán sus efectos a partir de la fecha de vencimiento de la Garantía del Fabricante y permanecerán vigentes de forma indefinida mientras el Cliente siga pagando la cantidad correspondiente establecida en su estado de cuenta de telefonía móvil, o hasta la solicitud expresa del cliente.

Las obligaciones de Garantía Extendida de Assurant en términos del segundo párrafo de la Cláusula Primera de este Contrato entrarán en vigor a partir de que el Cliente adquiera la Garantía Extendida y hasta que expire la Garantía del Fabricante.

**DÉCIMA SEXTA. Rescisión y terminación.** El presente Contrato se rescindirá cuando cualesquiera de las Partes hayan 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. Lo anterior, incluye la rescisión en caso de que el Cliente incurran en morosidad en el pago de su estado de cuenta de telefonía móvil.

El Cliente podrá dar por terminado el presente Contrato de forma unilateral en cualquier tiempo, mediante notificación vía telefónica o por escrito con 10 (diez) días de anticipación a Assurant. Assurant podrá dar por terminado el presente Contrato de forma unilateral en cualquier tiempo, mediante notificación al Cliente por cualquier medio con 10 (diez) días de anticipación.

En caso de terminación unilateral por parte del Cliente, Assurant determinará la cantidad que en su caso se reembolse y esta será calculada tomando en cuenta los días transcurridos, reclamos pagados, otros posibles cargos y límites de coberturas otorgadas por filiales de Assurant. En caso de que el esquema de pago del Cliente sea mensual no operará reembolso alguno.

**DÉCIMA SÉPTIMA. Subrogación.** El Cliente reconoce expresamente que en caso de que Assurant lleve a cabo los servicios objeto del presente Contrato, se subrogará en los derechos que el Cliente pueda tener respecto del fabricante o de cualquier tercero. Assurant asumirá cualquier costo y gasto en que se incurra con relación a la subrogación a que se refiere esta cláusula.

**DÉCIMA OCTAVA. Modificaciones.** Assurant podrá realizar modificaciones al presente Contrato y serán notificadas al Cliente mediante el envío de un folleto informativo, o mediante publicación en la página web de Assurant o del prestador de servicio de telefonía móvil, o a través de correo electrónico; en la inteligencia de que si el Cliente no manifiesta por escrito su inconformidad dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes, se entenderá que ha aceptado dichas modificaciones. El Cliente otorga su consentimiento para que Assurant por sí o por terceros lo contacte para realizar monitoreos de calidad y satisfacción, ofrecer le Productos o servicios adicionales a los contenidos en este Contrato, así como para anticipar y en su caso ofrecer la renovación del presente Contrato.

**DÉCIMA NOVENA. Notificaciones.** Para todos los efectos derivados del presente Contrato, Assurant realizará los avisos o notificaciones al Cliente en el último domicilio que le haya sido notificado. Por su parte, el Cliente deberá realizar cualquier aviso o notificación a Assurant en la dirección mencionada en este Contrato.

**VIGÉSIMA. 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 en la Ciudad de México, sin importar el fuero que les pudiera corresponder por domicilio o por cualquier otra circunstancia.

**VIGÉSIMA PRIMERA. Aviso de Privacidad.** De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "Ley"), Assurant por este medio notifica al Cliente y/o titular de la información que recabará y recibirá de éste información personal y/o patrimonial y/o sensible derivado de la relación jurídica establecida entre ambos por virtud del presente Contrato. Dicha información puede incluir de manera enunciativa más no limitativa los siguientes datos personales: Nombre, dirección, teléfono, dirección de correo electrónico, y otros datos para la identificación o contacto del Titular (en lo sucesivo la "Información")

De conformidad con la Ley, Assurant garantiza respecto de la información que reciba del Cliente, que:

-La Información del Cliente será tratada y usada únicamente para cumplir con el objeto y propósitos de la relación jurídica entre Assurant y el Cliente conforme a lo establecido en esta Póliza.

- La Información del Cliente podrá ser usada o compartida con terceras personas, físicas o morales, siempre y cuando sea en interés y beneficio del Cliente, incluyendo enunciativa más no limitativamente, entidades o personas que lleven a cabo operaciones y/o servicios relacionado con productos de seguros, atención al Cliente, promoción, renovación y entrega de productos, emisión de certificados,

reclamaciones, litigio, seguro, reaseguro, retrocesión, asistencias, evaluación de riesgos, reparaciones y revisión de Equipos.

- Assurant podrá compartir la información del Cliente con afiliadas, subsidiarias, holdings o en general entidades nacionales o del extranjero que formen parte del grupo corporativo de Assurant únicamente conforme a lo permitido en la Ley.

- En el caso de que Assurant comparta Información del Cliente con terceras personas conforme a lo anterior, Assurant se asegurará de que dicha Información sea transmitida en una forma segura y a personas confiables con quienes Assurant haya celebrado un convenio de confidencialidad.

- Assurant no compartirá Información del Cliente para propósitos diferentes a lo establecido en el presente Contrato.

- Assurant no compartirá Información del Cliente en caso de que con ello se incumpla con cualquier ley mexicana.

- En el caso de que Assurant quisiera compartir Información del Cliente para propósitos diferentes a los establecidos en el presente Contrato deberá enviar al Cliente un nuevo aviso de privacidad para tales efectos. Cualquier cambio que se realice al Aviso de Privacidad será notificado al Cliente (i) por escrito al último domicilio del Cliente que Assurant tenga registrado, (ii) vía telefónica, donde se le informará la página web de Assurant donde podrá acceder al nuevo Aviso de Privacidad, o (iii) mediante correo electrónico a la dirección que para tales efectos se tenga registrada del Cliente.

- Assurant restringirá el acceso a la Información del Cliente a empleados que no estén directamente relacionados con las actividades y servicios objeto del presente Contrato.

- Assurant mantiene y mantendrá los más altos estándares y procedimientos de calidad, tanto internos como con terceras personas, para protección física y/o electrónica de la Información del Cliente.

- Assurant, en la celebración de Contratos con terceras personas que tengan acceso a la Información, firmó o firmará un convenio de confidencialidad a efecto de salvaguardar cualesquier Información del Cliente proporcionada por Assurant.

- Assurant da el mismo tratamiento y seriedad a la protección de la Información de Clientes antiguos y futuros, que a los Clientes existentes.

- El Cliente tiene en todo momento el derecho de acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de su Información en términos permitidos por Ley, directamente con Assurant llamando a los teléfonos antes proporcionados, pidiendo por el área de atención al Cliente.

De conformidad con lo establecido en la Ley, el Cliente por este medio reconoce que ha leído y entendido los alcances del Aviso de Privacidad de Assurant y otorga su consentimiento expreso a Assurant para que lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales, patrimoniales y sensibles en términos del Aviso de Privacidad anterior.

Assurant S.A. de C.V. es una Sociedad Anónima de Capital Variable, debidamente constituida y en existencia de conformidad con las leyes de México, con domicilio en Insurgentes Sur 2453, Piso 3, Col. Tizapán, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01090, Ciudad de México, teléfono 55 50-00-18-00