



CONTRATO DE SERVICIOS QUE CELEBRAN **THE WARRANTY GROUP MEXICO, S.A. DE C.V.** (EN ADELANTE "TWGM") Y **LA PERSONA CUYOS DATOS SE PLASMAN EN EL CERTIFICADO** (EN ADELANTE "EL CLIENTE").

Preliminar. El presente contrato, a cambio de una contraprestación, cubre dispositivos de comunicación móvil (teléfonos Celulares nuevos), (en lo sucesivo el "CELULAR"), en los términos y condiciones aquí convenidas, siempre que se les dé un uso doméstico (particular y no comercial o con fines de lucro). Al pagar la contraprestación, EL CLIENTE manifiesta que entiende y acepta los términos y condiciones del contenido de este contrato.

DEFINICIONES

Para efectos de este contrato, las partes acuerdan las definiciones siguientes:

Cliente: Es la Persona que contrata el Programa de Servicios que suscribe TWGM, con la finalidad de proteger un nuevo equipo CELULAR.

Unidades: Lugares donde se adquiere el CELULAR, el Programa de Servicios y se realizarán los tramites del reclamo.

Ticket de Compra del Celular: se considera como el costo de adquisición de CELULAR, mismo que se encuentra plasmado en dicho documento.

Ticket de Compra del Programa de Servicio o Plan: se considera como el costo de adquisición del Programa de Servicio, mismo que se encuentra plasmado en dicho documento.

Deducible: Es la participación económica a cargo del Cliente en caso de la realización del evento. Esta obligación se pagará en un porcentaje sobre el valor del ticket de compra del celular.

Pérdida Total: El CELULAR será declarado como pérdida total por un daño accidental y por agua cubierto cuando el costo de reparación sea superior al 50% al valor del ticket de compra del CELULAR.

Programa de Servicios: Es el certificado de protección que suscribe TWGM con EL CLIENTE que adquirió un CELULAR nuevo en la Unidad.

Certificado: Es el documento que respalda la protección que suscribe TWGM con EL CLIENTE que adquirieron un CELULAR nuevo en la Unidad.

Daño total accidental y por agua: Evento repentino o súbito, fortuito e inevitable, no provocado por EL CLIENTE, en el que intervenga un factor o suceso totalmente externo al CLIENTE que provoque la caída, golpe, rotura o avería del CELULAR. Significa también, cualquier deterioro o destrucción visible externamente en el celular, que resulte de una causa imprevisible, inesperada y externa, que impida el



su correcto funcionamiento para este beneficio dicho daño deberá exceder más del 50% del costo del teléfono celular sobre el ticket de compra. Si los daños del CELULAR del Cliente no exceden el 50% del costo del CELULAR que se tiene en el ticket de compra, TWGM procederá con la devolución del CELULAR.

Robo total con violencia: es el apoderamiento con violencia (física o moral) del CELULAR, sin derecho y sin Consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

Robo total sin violencia: Se entenderá por robo sin violencia, al apoderamiento del CELULAR, sin derecho y sin consentimiento de la persona que, conforme a la ley, puede disponer de él.

Falla por descarga eléctrica: Significa el daño del CELULAR derivado de un aumento o disminución de energía de una estación de suministro local mientras el mismo se encuentra conectado a una toma de energía eléctrica causando daños irreparables al CELULAR.

CLAUSULAS

PRIMERA OBJETO.-PROGRAMAS DE SERVICIOS

TWGM se obliga a prestar al Cliente los siguientes Programas de Servicios durante la vigencia de este contrato, a cambio de una contraprestación que paga al Cliente.

- a) Protección por Falla por Descarga Eléctrica
- b) Cobertura por Robo Total con y sin violencia
- c) Cobertura por Daño Accidental y por Agua

Por lo que respecta a las coberturas señaladas en los incisos b) y c) anteriores, TWGM se obliga a contratar una póliza de seguro a fin de proporcionar al Cliente las coberturas mencionadas ante eventos que pueda sufrir el CELULAR adquirido por el Cliente en las Unidades.

Los Programas de Servicios aplicarán únicamente para productos nuevos, cuyo precio de compra se encuentre entre los \$350.00 (Trescientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) y los \$26,000.00 (Veintiséis Mil Pesos 00/100 M.N.) incluyendo los impuestos correspondientes, señalando de manera enunciativa mas no limitativa el Impuesto al Valor Agregado, y para los cuales el Cliente haya adquirido en las Unidades.

SEGUNDA CONTRAPRESTACIÓN.

Como contraprestación por el Programa de Servicios el Cliente se obliga a pagar al TWGM la cantidad que se encuentra señalada en el Ticket de Compra del Programa de Servicio.

TERCERA. TERRITORIALIDAD.

Los beneficios amparados en este Contrato solo aplicarán en caso de eventos ocurridos dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.



CUARTA. REPORTE DEL RECLAMO.

1.1 Robo total con y sin violencia:

En caso de que el cliente necesite el trámite de reclamo deberá:

- Solicitar a su compañía telefónica el bloqueo del IMEI.
- Notificar el reclamo en el Centro de Atención a Clientes al teléfono del programa de servicios: 01 (800) 223 2230.
- Entregar la documentación requerida en las oficinas de las Unidades.
- La petición del trámite de reclamo de Robo total con y sin violencia que realice el CLIENTE, deberá ser atendido dentro un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles a partir en que fue solicitado dicho servicio.

Bases del Reclamo:

- Acta de denuncia ante el ministerio público, que incluya fecha del suceso, descripción del CELULAR robado con marca, modelo y número de serie IMEI.
- Copia de la identificación oficial puede ser credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, licencia de conducir, cartilla, en caso de extranjero FM2.
- Ticket de compra del programa de servicio o plan.
- Ticket de compra del CELULAR.
- Certificado del plan.
- Entregar formato del bloqueo de IMEI.

1.2 Daño total accidental y por agua:

En caso de que el cliente necesite el trámite de reclamo deberá:

- Notificar el reclamo en el Centro de Atención a Clientes al teléfono del programa de servicio: 01 (800) 223 2230.
- Entregar la documentación requerida en las oficinas de las Unidades.
- La petición del trámite de reclamo de Daño total accidental y por agua que realice el CLIENTE, deberá ser atendido dentro un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles a partir en que fue solicitado dicho servicio.

Bases del Reclamo:

- Entregar el CELULAR dañado.
- Cargador original del CELULAR.
- Pila original del CELULAR.
- Copia de la identificación oficial puede ser credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, licencia de conducir, cartilla, en caso de extranjero FM2.
- Ticket de compra del programa de servicio o plan.



- Ticket de compra del CELULAR.
- Certificado del plan.

1.3 Descarga eléctrica:

En caso de que el cliente necesite el trámite de reclamo deberá:

- Solicitar al fabricante la evaluación del CELULAR. El fabricante será el único que podrá abrir el equipo y emitir un dictamen. Si el equipo presenta una afectación por descarga eléctrica, el fabricante entregará una carta con el dictamen.
- Notificar el reclamo en el Centro de Atención a Clientes al teléfono del programa de servicio: 01 (800) 223 2230.
- Entregar la documentación requerida en las oficinas de las Unidades.
- La petición del trámite de reclamo de Descarga eléctrica que realice el CLIENTE, deberá ser atendido dentro un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles a partir en que fue solicitado dicho servicio.

Bases del Reclamo:

- La carta dictamen del fabricante que informe el daño por descarga eléctrica.
- Entregar el CELULAR dañado.
- Cargador original del CELULAR.
- Pila original del CELULAR.
- Copia de la identificación oficial puede ser credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, licencia de conducir, cartilla, en caso de extranjero FM2.
- Ticket de compra del programa de servicio o plan.
- Ticket de compra del CELULAR.
- Certificado del plan.

QUINTA.EVENTOS NO CUBIERTOS POR EL PROGRAMA DE SERVICIOS.

LAS PARTES convienen en que las coberturas del seguro contratado se rigen por sus términos y condiciones los cuales están a disposición de EL CLIENTE en la página www.virginiasurety.com.mx; sin perjuicio de lo anterior LAS PARTES acuerdan que en ninguno de los supuestos siguientes procederá el reclamo en el caso de Daño o Robo si dicho evento deriva y/o se debe a:

- 1. El abandono por EL CLIENTE del CELULAR en cualquier vehículo, edificio o lugar público, aún y cuando fuera visible desde el exterior.**
- 2. Daño parcial de cualquier tipo;**
- 3. Descomposturas;**
- 4. Dolo, culpa grave o mala fe del CLIENTE o de sus representantes, siempre y cuando sean atribuibles a dichas personas;**
- 5. Actos intencionales o negligentes del CLIENTE;**

6. Daño o Robo resultante de cualquier proceso de reparación, limpieza, uso incorrecto del equipo, ajuste y servicios de mantenimiento;
7. Daño o Robo que sean consecuencia directa del uso, funcionamiento continuo, desgaste normal, corrosión, oxidación, humedad, decoloración, deterioro gradual causado por las condiciones atmosféricas, químicas, térmicas o mecánicas;
8. Daño o Robo resultante de raspaduras, ralladuras, abolladuras, despostilladuras, rasgadas, roturas, manchas u otros defectos superficiales y estéticos;
9. Daños o Robo causados por actos u operaciones de guerra, declarada o no, química o bacteriológica, de guerra civil, de guerrilla, de rebelión, agitación, motín, invasión, agresiones, manifestación, sublevación u otras perturbaciones de orden público, con excepción de cumplimiento de servicio militar o actos de humanidad en auxilio de otro;
10. Daños o Robo que provengan de actos terroristas o de sabotaje;
11. Daños o Robo causados por irradiación, reacción nuclear o contaminación radioactiva;
12. Daños o Robo causados por terremoto y/o erupción volcánica;
13. Daños o Robo causados por fallas o defectos ya existentes en el momento del inicio de la vigencia del programa y de las cuales tuvo o debería tener conocimiento el Cliente;
14. Daños o Robo causados al software y/o aplicaciones del equipo electrónico fijo y/o portátil;
15. Daños y/o deterioro por los cuales sea responsable el fabricante o proveedor, sea legal o contractualmente, o aquellos que están cubiertos por la garantía del equipo electrónico fijo y/o portátil;
16. Daños o Robo de elementos considerados accesorios y demás componentes que integran el embalaje de venta del equipo electrónico fijo y/o portátil (baterías, cargadores, manos libres, forros, protectores y similares en general);
17. Daño Accidental causado intencionalmente por EL CLIENTE o cualquiera de sus parientes por consanguinidad o afinidad, sin limitación de grado.
18. Cuando se haya usado en forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por su fabricante;
19. El fabricante será el único que podrá abrir el CELULAR y emitir un dictamen.

SEXTA. RESGUARDO.

TWGM será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables mientras el CELULAR se encuentre bajo su resguardo en las unidades, TWGM no será responsable por caso fortuito o fuerza mayor.

SEPTIMA.VIGENCIA.

Este contrato tendrá una vigencia de 12 (doce) meses. Los términos anteriores empezarán a correr a partir de que se contrate el programa de servicios, tomando en consideración la fecha del ticket de compra del Programa de Servicios o Plan.

OCTAVA. CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN.

El CLIENTE podrá solicitar la cancelación del presente Contrato directamente en alguna de las Unidades durante los primeros 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de contratación del Programa de Servicios o Plan. En el entendido que dicha cancelación procederá únicamente de manera individual para el servicio o plan contratado por el Cliente.

En este supuesto, el CLIENTE tendrá derecho al reembolso por la Cancelación de este Contrato hasta por el monto que corresponda al porcentaje de la contraprestación pagada por este Contrato en el mes de cancelación.

No obstante, lo previsto en el párrafo anterior, el CLIENTE de que se trate; no podrá reclamar la devolución del importe correspondiente a los servicios contratados si éste ha hecho uso de los mismos.

TWGM 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; (ii) Así se requiera por parte de alguna autoridad competente; (iii) en caso que el fabricante realice un cambio físico al CLIENTE por garantía.

NOVENA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Este contrato puede ser terminado anticipadamente por EL CLIENTE, dentro de los primeros 30 días naturales siguientes a la fecha de compra del CELULAR, solicitándolo por escrito, caso en el cual, se reembolsará al CLIENTE el total del monto pagado por este contrato, lo anterior siempre y cuando EL CLIENTE en este periodo no haya hecho uso de los servicios. En caso de haber pasado más de 30 días naturales posteriores a la fecha de compra del CELULAR, y EL CLIENTE solicite la terminación se hará se le reembolsará únicamente el monto proporcional a la contraprestación no devengada. Para proceder a dar por terminado anticipadamente este contrato, EL CLIENTE deberá presentarse en el departamento de Atención o Servicio a Clientes o Socios de las UNIDADES, presentando este contrato en original, el ticket de compra del CELULAR, el ticket de compra del Programa de servicio o plan y deberá completar y firmar el formulario de terminación anticipada.

DECIMA. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.

Se hace constar que, TWGM puso a disposición de EL CLIENTE su aviso de privacidad en el sitio web www.twgmexico.com/avisodeprivacidad cuando TWGM requiera hacer valer la protección en los términos del presente contrato, transferirá sus datos personales a la aseguradora que haya contratado para los servicios. Al pagar la contraprestación por este contrato, EL CLIENTE otorga su consentimiento para la transferencia de sus datos.

DECIMA PRIMERA. JURISDISCIÓN Y COMPETENCIAS.

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las partes se someten a la legislación, competencia y jurisdicción de los tribunales competentes en Ciudad de México, haciendo renuncia expresa a cualquier fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio, presente o futuro o por cualquier otra causa. Conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor está facultada para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores y es competente en la vía administrativa en el caso de que pudiera surgir controversia entre LAS PARTES.

DÉCIMA SEGUNDA. DOMICILIOS.

LAS PARTES, señalan como domicilios para oír y recibir notificaciones, los siguientes:

TWGM: Av. Paseo de la Reforma número 115, piso 14, oficinas 1403 y 1404, colonia Lomas de Chapultepec, delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11000.

El CLIENTE: El señalado en los "Datos del Cliente" del Certificado.

DECIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El CLIENTE está de acuerdo en que cualquier controversia que se suscite por la ejecución, interpretación o cumplimiento de lo acordado en el presente contrato, deberá dirigirse directamente con TWGM, en el entendido de que las UNIDADES no tienen ninguna relación o responsabilidad en las obligaciones que LAS PARTES convienen en este contrato, así como tampoco de emitir respuesta, estatus o avance, respecto a las reclamaciones que el CLIENTE realice. El CLIENTE libera a TWGM de cualquier responsabilidad que hubiera surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad o posesión o cualquier derecho inherente al CELULAR, obligándose a responder por el saneamiento en caso de evicción.

DECIMA CUARTA. DISPOSICIONES FINALES.

En términos de lo dispuesto en el acuerdo por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto de la extensión de garantía, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de julio del año 2006, se hace constar lo siguiente:

1. Este contrato no es un contrato de seguro, TWGM ha contratado un seguro en favor de EL CLIENTE para solo añadirlo como beneficio a este contrato.
2. TWGM cuenta con una póliza de seguro contratada con una compañía debidamente registrada en los Estados Unidos Mexicanos para respaldar los servicios de este contrato. La información del prestador del servicio es la siguiente: Virginia Surety Seguros de México, S.A. de C.V. con domicilio ubicado en Avenida Paseo de la Reforma No. 115, Piso Mezzanine 2, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11000, Ciudad de México.

3. Los derechos del consumidor, por lo que respecta a los servicios prestados por TWGM, están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Este contrato se celebra en la fecha en la que EL CLIENTE haya pagado la contraprestación en la UNIDAD donde compró su CELULAR nuevo y que aparece en el ticket de compra.

THE WARRANTY GROPU MEXICO, S.A. DE C.V.

EL CLIENTE

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE "THE WARRANTY GROUP DE MÉXICO S.A. de C.V." QUE SUSCRIBE ESTE CONTRATO: Moisés Bustos Trejo, facultades que constan en la escritura pública número 68,434, de fecha 6 de agosto de 1998 pasada ante la fe del notario público No. 92 del Distrito Federal, el Lic. José Visoso del Valle.