



---

Contrato de Servicios

CONTRATO DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE UNICORNIO MEDIA, S.A.P.I. DE C.V. (EN ADELANTE, "U-ASSIST") Y POR OTRA, LA PERSONA CUYOS DATOS SE PLASMAN EN EL CERTIFICADO (EN ADELANTE, EL "CLIENTE" Y JUNTO CON U-ASSIST, LAS "PARTES").

Introducción. El presente contrato constituye el acuerdo contractualmente válido y vinculante entre U-Assist y el Cliente, en el supuesto en que este último contrate cualquiera de los Programas de Protección (como dicho término se define más adelante) ofrecidos por U-Assist, para la protección de los Productos a cambio de una contraprestación, estableciendo los términos y condiciones aplicables a dicho servicio. Al pagar la contraprestación, el Cliente reconoce y manifiesta que entiende y acepta el contenido del presente contrato.

## 1. DEFINICIONES:

A) CONTRATO: El presente Contrato celebrado entre el Cliente y U-Assist.

B) CERTIFICADO: El documento que respalda el servicio de protección en su caso contratado y describe las características específicas del Producto, la protección contratada, la vigencia, así como otra información necesaria para ofrecer el Programa de Protección, incluyendo los datos del Cliente.

C) COPAGO: Significa el pago a ser realizado por el Cliente en caso de alguna Incidencia previo a la reparación o servicio correspondiente por parte de U-Assist. El monto del Copago se determinará como un porcentaje sobre el Ticket de Compra del Producto, especificado en el Certificado.

D) DAÑO POR DESCARGA ELÉCTRICA: El daño, afectación o alteración del Producto derivado de una variación (aumento o disminución) de voltaje en una estación de suministro local mientras el mismo se encuentra conectado a una toma de energía eléctrica causando daños irreparables al Producto.

E) DAÑO ACCIDENTAL O POR AGUA: El daño o afectación al Producto, causado por un evento repentino o súbito, fortuito e inevitable, no provocado por el Cliente, es decir en el cual haya intervenido un factor o suceso completamente externo y ajeno al Cliente que provoque la caída, golpe o avería, incluyendo rotura de pantalla u otros daños estructurales del Producto, incluyendo aquellos causados por derrame de agua. Este supuesto incluye también cualquier avería, deterioro o destrucción visible externamente en el Producto siempre y cuando haya sido provocado por un suceso imprevisible, inesperado y externo. Para encuadrar en el presente supuesto, el daño deberá permitir el uso del Producto, y que el mismo se destine a sus funciones originales. U-Assist, una vez realizado el diagnóstico correspondiente, determinará si el daño haría procedente la reparación. En caso de que el equipo no sea reparable, se entregará un Equipo Reacondicionado o de características similares (siempre y cuando se siga el procedimiento establecido y se determine por parte de U-Assist que se trata de un Daño Accidental).

F) EQUIPO REACONDICIONADO: Equipo celular que ha sido reparado con piezas de origen y vuelto a las condiciones para un correcto funcionamiento.

G) INCIDENCIA: Evento que cause alguno de los daños al Producto descritos en el presente Contrato.



H) PRECIO DE COMPRA DEL PRODUCTO: Significa la contraprestación pagada por el Cliente en el Punto de Venta al adquirir el Producto, plasmado en el Ticket de Compra del Producto.

I) PRODUCTO: Significa el teléfono móvil nuevo o adquirido en un máximo de 60 (sesenta) días naturales previos a la contratación del Programa de Protección (en cuyo caso se requerirá realizar una inspección y autorización previa) por el Cliente en un Punto de Venta y para el cual se contrató un Programa de Protección.

J) PROGRAMA DE PROTECCIÓN: El servicio de protección del Producto amparado y descrito en el Certificado que suscribe U-Assist con el Cliente a cambio de una contraprestación.

K) PUNTO DE VENTA: Establecimiento, incluyendo sus distintas sucursales donde se adquiere el Producto y el Programa de Protección ofrecidos por U-Assist, y donde se podrán realizar los trámites de reporte o reclamo (sin perjuicio de los canales adicionales puestos a disposición del Cliente en el Certificado).

L) TICKET DE COMPRA DEL PRODUCTO: Significa el recibo de compra del Producto emitido por el Punto de Venta que plasma el Precio de Compra del Producto.

M) TICKET DE COMPRA DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN: Recibo de compra que refleja y ampara el costo de adquisición del Programa de Protección pagado por el Cliente, mismo que se encuentra indicado en el Certificado.

## **2. OBJETO:**

Por virtud del presente Contrato, U-Assist se obliga a prestar los siguientes Programas de Protección para el Producto, a cambio de una contraprestación a ser pagada por el Cliente, especificada en el Certificado:

I. Programa de Protección Básico, el cual incluye las siguientes protecciones y coberturas:

a) Protección por Daño Accidental o por Agua

b) Protección por Daño por Descarga Eléctrica.

Los Programas de Protección anteriores aplicarán únicamente para productos nuevos (o con un máximo de 60 días transcurridos desde su compra en cuyo caso se requerirá realizar una inspección física del equipo y autorización previa).

## **3. CONTRAPRESTACIÓN:**

Como contraprestación por la prestación de cualquiera de los Programas de Protección, el Cliente se obliga a pagar a U-Assist la cantidad que se encuentra señalada en el Certificado.

## **4. TERRITORIALIDAD:**

Los beneficios amparados en el Certificado que suscriban las Partes, con motivo de la prestación de uno o más Programas de Protección, sólo aplicarán en caso de eventos ocurridos dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.



## **5. PROCESO DE CONTRATACIÓN:**

El Cliente contratará alguno de los Programas de Protección al adquirir el Producto o en un periodo máximo de 60 (sesenta) días naturales tras dicha compra, en uno de los Puntos de Venta. Al contratar el Programa de Protección correspondiente, el Cliente deberá llenar el Certificado incluyendo sus datos, información del Producto y del programa en cuestión.

Una vez llenado el Certificado, se realizará el pago correspondiente de acuerdo a la contraprestación aplicable, el cual será amparado por el Ticket de Compra del Programa.

El Programa de Protección contratado se mantendrá vigente conforme a los términos del Certificado y del presente Contrato.

## **6. PROCESO DE UTILIZACIÓN:**

En caso de que se presente alguna Incidencia, causando un daño cubierto bajo el Programa de Protección contratado de conformidad con el Certificado y el presente Contrato, el Cliente deberá comunicarse para hacer el reporte correspondiente conforme a lo siguiente:

- Notificar el reporte en el Centro de Atención a Clientes de U-Assist al teléfono: 5592269595.
- Una vez verificada la vigencia del Certificado, un Agente de U-Assist enviará un número de servicio y el formato de siniestro por correo electrónico al Cliente, mismo que el Cliente deberá imprimir, llenar y firmar. En el mismo correo el Agente deberá indicar la lista de documentos requeridos, ubicación de centros de atención y el monto del Copago aplicable.
- Una vez realizado lo anterior, el Cliente deberá realizar el pago del copago a través del medio indicado por el Agente, y enviar por correo electrónico el comprobante de pago junto con los documentos requeridos y el formato de siniestro firmado.
- Antes de enviar el equipo, el Cliente deberá realizar un respaldo de la información y borrarla del mismo.
- En caso de que U-Assist cuente con un centro de atención cerca de la localidad del Cliente (disponibles en la página [www.uassist.com.mx/centrosdeatención](http://www.uassist.com.mx/centrosdeatención)), el Cliente entregará el equipo en dicho centro. En caso de que no haya un centro cerca de la localidad del Cliente, el Agente te indicará los pasos a seguir.
- Una vez recibido el equipo, U-Assist revisará tanto los documentos enviados por correo electrónico, como el equipo, asegurándose de que coincida con el Certificado y se cumplan los requisitos aplicables.
- En caso de que se cuente con la documentación completa, U-Assist, realizará el diagnóstico de reparación, emitiendo un dictamen. En caso de que proceda la reparación notificará al Cliente si realizará cambio físico por un Equipo Reacondicionado o la reparación del equipo enviado.
- En caso de que falten documentos, el Cliente será notificado, requiriendo los documentos faltantes.
- En caso de reparación o cambio, se notificará al Cliente cuando el equipo esté listo para ser recogido en un centro de atención o será enviado a su domicilio.

## **7. EVENTOS NO CUBIERTOS POR LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN:**

Las Partes convienen en que en ninguno de los supuestos siguientes será válido el reporte realizado por el Cliente a U-Assist y por lo tanto no serán aplicables los servicios al amparo del Programa de Protección:

- a) En caso de que el bien sobre el cual se quiera ejercer la Protección no coincida con el Producto descrito en el Certificado.
- b) En caso de que el Producto haya sido previamente abierto, manipulado o modificado por un tercero no autorizado.
- c) En caso de que el daño haya sido causado por el desgaste natural del Producto, es decir no como consecuencia de un accidente o evento no predecible.
- d) En caso de que el daño haya sido causado por abuso, descuido trato negligente o daño intencional del Producto por parte del Cliente o cualquiera de sus parientes por consanguinidad o afinidad, sin limitación de grado.
- e) En el supuesto en que el número de serie del Producto haya sido alterado o removido.
- f) Cuando el daño sea causado por fuego, terremoto o causas de fuerza mayor.
- g) No se cubre reparación estética ni mantenimiento preventivo.
- h) Cuando no se incluyan las partes originales al hacer el reporte correspondiente.
- i) En cualquier supuesto de robo, hurto o extravío.
- j) Cuando el Producto se haya usado en forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por su fabricante.
- k) En caso de dolo, culpa grave o mala fe del Cliente.

## **8. VIGENCIA:**

El Certificado suscrito por las Partes tendrá una vigencia de 12 (doce) meses. El término anterior empezará a correr a partir de que se contrate cualquier Programa de Protección, tomando en consideración la fecha del Ticket de Compra del Programa de Protección.

## **9. CANCELACIÓN:**

El Cliente podrá solicitar la cancelación del presente Contrato directamente en cualquiera de las oficinas de Seguros Suburbia durante los primeros 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de contratación del Programa Protección (es decir, de la fecha del Ticket de Compra del Programa de Protección). Esto, en el entendido de 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 dicho Contrato hasta por el monto que corresponda al porcentaje de la contraprestación pagada no devengada. Es decir, el Cliente no podrá reclamar la devolución del importe correspondiente a los servicios contratados que ya hayan sido utilizados o aprovechados.

Por su parte, U-Assist, únicamente podrá dar por terminado el Contrato en el caso de que ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) en caso de que exista fraude, dolo y/o mala fe por parte del Cliente; (ii) si así se lo requiere alguna autoridad competente.

## **10. TERMINACIÓN ANTICIPADA:**

El Contrato suscrito por las Partes podrá ser terminado anticipadamente por el Cliente dentro de los primeros 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de compra del Producto, solicitándolo por escrito, en cuyo caso se reembolsará al Cliente el total del monto pagado por el Cliente al amparo del Contrato respectivo. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya hecho uso de los servicios ofrecidos por U-Assist en dicho periodo. En caso de que el Cliente solicite la terminación una vez pasados más de 30 (treinta) días naturales a la fecha de compra del Producto, U-Assist le reembolsará únicamente el monto proporcional a la contraprestación no devengada. Para proceder a dar por terminado anticipadamente el Contrato, el Cliente deberá presentarse en el departamento de Atención o Servicio a Clientes presentando su respectivo Contrato en original, el Ticket de Compra del Producto el Ticket de Compra del Programa de Protección, y deberá completar y firmar el formulario de terminación anticipada proporcionado.

## **11. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD:**

Se hace constar que, U-Assist ha puesto a disposición del Cliente su aviso de privacidad en el sitio web [www.uassist.com.mx]. Al aceptar el presente Contrato, y pagar la contraprestación por el Programa al amparo del presente Contrato, el Cliente otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos de conformidad con el Aviso de Privacidad de U-Assist.

## **12. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:**

Las Partes convienen en que, para la interpretación y cumplimiento del Contrato celebrado entre ellos, relacionado con la adquisición de un Programa de Protección, 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.

## **13. DOMICILIO:**

U-Assist señala como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Calle Hda. San Nicolás T61, Hda. de la Carbonera y Hda. Temascaltepec, Prado Coapa 3a Sección. C.P. 14357, Tlalpan, Ciudad de México, México.

## **14. RESPONSABILIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

El Cliente, al contratar con U-Assist, está de acuerdo en que cualquier controversia que se suscite por la ejecución, interpretación o cumplimiento de lo acordado en el respectivo Contrato o Certificado, deberá dirigirse directamente con U-Assist, en el entendido de que los Puntos de Venta no tienen ninguna relación o responsabilidad respecto a las obligaciones que las Partes convienen en este Contrato, así como tampoco están posibilitados para emitir respuesta, estatus o avance, respecto a los reportes, en su caso realizados por el Cliente. Asimismo, el Cliente libera a U-Assist, y a los Puntos de Venta, de cualquier responsabilidad que hubiera surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad o posesión o cualquier derecho inherente al Producto, obligándose a responder por el saneamiento en caso de evicción.

## 15. 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. El Contrato celebrado entre U-Assist y el Cliente, con el motivo de adquirir uno o más Programas de Protección, no es un contrato de seguro.
2. Los derechos del consumidor, por lo que respecta a los servicios prestados por U-Assist, están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El presente contrato se tendrá por celebrado en la fecha en la que el Cliente contrate y pague un Programa de Protección, siendo la fecha exacta la señalada en el Ticket de Compra del Programa.

---

UNICORNIO MEDIA S.A.P.I. DE C.V.

---

EL CLIENTE