

CONTRATO DE SERVICIOS QUE CELEBRAN ASSURANT S.A. DE C.V. (EN ADELANTE "ASSURANT") 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) o hasta 60 días naturales después de la compra con una inspección física y sujeto a previa autorización, (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 ASSURANT, 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 servicio amparado y descrito en el certificado de protección que suscribe ASSURANT con EL CLIENTE que adquirió un CELULAR nuevo en la Unidad.

Certificado: Es el documento que respalda la protección que suscribe ASSURANT 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 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, ASSURANT 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.

CLÁUSULAS

PRIMERA OBJETO. -PROGRAMAS DE SERVICIOS

ASSURANT 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) Cobertura por Robo Total con y sin violencia y c) Cobertura por Daño Accidental y por Agua, ASSURANT 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 \$1,000.00 M.N. (Un Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional) y los \$40,000.00 M.N. (Cuarenta Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional) 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 ASSURANT 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.

- 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: 55 5481 6008.
- 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:

- Copia certificada del acta de la Denuncia ante la Fiscalía General de Justicia competente, donde consten los hechos del evento. En caso de que la denuncia se realice por internet deberá ratificarse presencialmente. ó
- Denuncia Express (documento que deberá contener Código QR o Código de Barras)

En todos los casos, el acta deberá incluir: fecha del suceso, descripción del CELULAR robado con marca, modelo y número de IMEI. Cabe señalar que se aceptarán aquellas denuncias

iniciadas ante el MP que contengan sello o firma de la Fiscalía o MP, no se aceptarán ninguna que provenga de un juez Mediador y/o Conciliador.

Copia de la identificación oficial puede ser credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, cartilla, en caso de extranjero FM2.

- Ticket de compra del programa de servicio o plan.
- Ticket de compra del CELULAR.
- Certificado del plan.
- Confirmación de bloqueo por parte del sitio oficial del IFT o formato de solicitud de bloqueo por parte de la compañía telefónica

En Caso de un cambio por garantía del equipo celular, el cliente deberá entregar un documento del fabricante o compañía telefónica donde muestre el IMEI del equipo protegido por el programa de este servicio descrito en este contrato y el IMEI del nuevo equipo celular, esto al momento de tramitar su siniestro.

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: 55 5481 6008.
- 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, cartilla, en caso de extranjero FM2.
- Ticket de compra del programa de servicio o plan.
- Ticket de compra del CELULAR.

- Certificado del plan.

Descarga eléctrica:

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

- Solicitar al fabricante la evaluación del CELLULAR. El fabricante o compañía telefónica será el único que podrá abrir el equipo y emitir un dictamen. Si el equipo presenta una afectación por descarga eléctrica, el fabricante o compañía telefónica entregará una carta con el dictamen.
- Notificar el reclamo en el Centro de Atención a Clientes al teléfono del programa de servicio: 55 5481 6008.
- 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 o compañía telefónica 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,, 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, rasgaduras, 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 o compañía telefónica será el único que podrá abrir el CELULAR y emitir un dictamen.**

SEXTA. RESGUARDO.

ASSURANT será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables mientras el CELULAR se encuentre bajo su resguardo en las unidades, ASSURANT 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 (Prima no devengada).

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.

ASSURANT 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 le requiera por parte de alguna autoridad competente.

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, ASSURANT puso a disposición de EL CLIENTE su aviso de privacidad en el sitio web www.assurant.mx/paginas-legales/Avisosdeprivacidad

cuando ASSURANT 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. JURISDICCIÓN 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 debido a 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:

ASSURANT: Av. Insurgentes Sur No. 2453, Piso 3, Col. Tizapán, Álvaro Obregón C.P. 01090 Ciudad de México, México.

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 ASSURANT, 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 ASSURANT 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, ASSURANT ha contratado un seguro en favor de EL CLIENTE para solo añadirlo como beneficio a este contrato.
2. ASSURANT 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 Av. Insurgentes Sur No. 2453, Piso 3, Col. Tizapán, Álvaro Obregón C.P. 01090 Ciudad de México, México.
3. Los derechos del consumidor, por lo que respecta a los servicios prestados por ASSURANT, 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.

Assurant S.A. de C.V.

El cliente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE ASSURANT S.A. DE C.V. QUE SUSCRIBE ESTE CONTRATO: Michel Chamlati Salem, quien cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato, las cuales a su vez constan en la escritura pública número 85,500 otorgada el 19 de febrero de 2019 ante la fe del Lic. Francisco Talavera Autrique, titular de la Notaría Pública No. 221 de la Ciudad de México.