

CONTRATO DE SERVICIOS

CONTRATO DE SERVICIOS QUE CELEBRAN AWP MÉXICO, S.A. DE C.V. (EN ADELANTE "ALLIANZ ASSISTANCE") 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 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 física que contrata el Programa de Servicios que suscribe ALLIANZ ASSISTANCE, 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, la participación se encuentra indica en el certificado.

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 ALLIANZ ASSISTANCE con el CLIENTE que adquirió un CELULAR nuevo en la Unidad.

Certificado: Es el documento que respalda la protección que suscribe ALLIANZ ASSISTANCE con el CLIENTE del teléfono que adquirió en el almacén.

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 imprevisibl e, inesperada y externa, que impida el 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, ALLIANZ ASSISTANCE no proveerá el servicio indicado en este apartado y 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 él 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 él mismo se encuentra conectado a una toma de energía eléctrica causando daños irreparables al CELULAR.

CLÁUSULAS

PRIMERA OBJETO.-PROGRAMAS DE SERVICIOS

ALLIANZ ASSISTANCE asume las obligaciones contenidas en el presente documento, durante la vigencia de este contrato, a cambio de una contraprestación que paga al Cliente.

ALLIANZ ASSISTANCE se obliga a proporcionar al Cliente los beneficios por:

1.1 Robo total con y sin violencia

1.2 Daño total accidental y por agua

1.3 Descarga eléctrica.

Los Programas de Servicios aplicarán únicamente para productos nuevos, cuyo precio de compra se encuentre entre los \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) y los \$40,000.00 (Cuarenta 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 ALLIANZ ASSISTANCE 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: 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:

- Acta de Denuncia ante el MP o por internet (Si se realiza a través de internet se deberá realizar ratificación ante MP)
- Acta de Hechos, Constancia de Hechos o Acta Circunstanciada (denuncia ante el MP donde se señalen los hechos de ROBO)
- 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 de la persona que compró el Programa de Servicios puede ser credencial para votar/INE, 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.

En caso de omisión de hechos relevantes la compañía de asistencia se reserva el derecho de solicitar la documentación necesaria para esclarecer el evento.

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: 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 de la persona que compró el Programa de Servicios: puede ser credencial para votar/INE, 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.

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.

En caso de omisión de hechos relevantes la compañía de asistencia se reserva el derecho de solicitar la documentación necesaria para esclarecer el evento.

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 o compañía telefónica serán los únicos que podrán 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 de la persona que compró el Programa de Servicios puede ser credencial para votar/INE, 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.

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.

En caso de omisión de hechos relevantes la compañía de asistencia se reserva el derecho de solicitar la documentación necesaria para esclarecer el evento.

QUINTA.EVENTOS NO CUBIERTOS POR EL PROGRAMA DE SERVICIOS.

Las partes convienen en que en ninguno de los supuestos siguientes aplicará el reclamo en el caso

de Daño o Robo.

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 serán los únicos que podrán abrir el CELULAR y emitir un dictamen.

SEXTA. RESGUARDO.

ALLIANZ ASSISTANCE será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables mientras el CELULAR se encuentre bajo su resguardo en las unidades, con excepción de lo dispuesto en el último párrafo de la cláusula anterior. ALLIANZ ASSISTANCE no serán responsables por caso fortuito o fuerza mayor.

SÉPTIMA. 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 alguno de los Unidades durante los primeros 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de contracción del Programa de Servicios o Plan. En el entendido que dicha cancelación procederá únicamente en caso de cancelación del programa de 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 no devengada.

ALLIANZ ASSISTANCE 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 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de compra de la protección 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 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de compra de la protección celular, y el CLIENTE solicite la terminación se le reembolsará únicamente 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.

DÉCIMA. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.

Se hace constar que, ALLIANZ ASSISTANCE puso a disposición del CLIENTE su aviso de privacidad en el sitio web <https://www.allianz-assistance.com.mx/informacion-consejos/aviso-privacidad/> cuando ALLIANZ ASSISTANCE 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.

DÉCIMA 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. DOMICILIO.

AWP MÉXICO, S.A. DE C.V. ("ALLIANZ ASSISTANCE"), señala como domicilio para oír y recibir notificaciones, el siguiente: Avenida Insurgentes Sur, No. 1602, Int. 3-302, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez, C.P. 03940, la Ciudad de México.

DÉCIMA 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 ALLIANZ ASSISTANCE, en el entendido de que las UNIDADES no tiene 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 ALLIANZ ASSISTANCE y al CENTRO DE SERVICIO de cualquier responsabilidad que hubiera surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad o posesión o cualquier derecho inherente al EQUIPO, obligándose a responder por el saneamiento en caso de evicción.

DÉCIMA 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, ALLIANZ ASSISTANCE ha contratado un seguro para solo añadirlo como beneficio a este contrato.
- 2.** ALLIANZ ASSISTANCE cuenta con una póliza de seguro con una compañía debidamente registrada en los Estados Unidos Mexicanos para respaldar los servicios de este contrato.
- 3.** La información del prestador del servicio es la siguiente: ALLIANZ ASSISTANCE marca comercial de AWP México, S.A. de C.V., con el domicilio ubicado en Insurgentes Sur, Num. Ext. 1602, Int. 3-302, Colonia Crédito Constructor, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03940, en México, Ciudad de México.
- 4.** Los derechos del consumidor, por lo que respecta a los servicios prestados por ALLIANZ ASSISTANCE, 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.

Allianz Assistance
(Marca comercial de AWP México, S.A. de C.V.)

El cliente