



Contrato de Extensión de Garantía

PLAN REPARACIÓN

CONTRATO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE GARANPLUS, S.A. DE C.V. ("GARANPLUS" EN ADELANTE) Y LA PERSONA CUYO NOMBRE SE SEÑALA AL FINAL DEL PRESENTE DOCUMENTO ("EL CLIENTE" EN ADELANTE).

1. PRELIMINAR

Los artículos de electrónica, electrodomésticos, línea blanca, cómputo (en adelante el "ARTÍCULO") cuyo funcionamiento sea a base de corriente eléctrica, al ser adquiridos como nuevos, cuentan con una garantía original del fabricante. El presente contrato, en los términos y condiciones aquí contenidos, extenderá esa garantía a cambio de una contraprestación y solo al ARTÍCULO que sea adquirido por EL CLIENTE como nuevo en las TIENDAS CITY CLUB, (en lo sucesivo "LAS UNIDADES"), con un valor igual o mayor a los \$5,001.00 (CINCO MIL UN PESOS 00/100 M.N.) y hasta \$60,000.00 (SESENTA MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y siempre que se le dé un uso doméstico, es decir, particular y no comercial o con fines de lucro. Al igual que en la garantía original del fabricante, algunas fallas que, presente el ARTÍCULO, no son cubiertas por este contrato, estas fallas que no se incluyen en esta extensión de garantía, aparecen en la *cláusula 7 de excepciones*, que aparece más adelante.

2. DEFINICIONES

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

DESCARGA ELÉCTRICA: Entiéndase DESCARGA ELÉCTRICA como una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO, debido a una variación de voltaje no imputable a malas instalaciones eléctricas.

FALLA: Significa una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO, por uso normal, de conformidad con el manual del usuario o instructivo correspondiente.

GARANTÍA DE LAS UNIDADES: Es el periodo de garantía que comienza en la fecha de entrega del ARTÍCULO y concluye de acuerdo con los términos que establecen las UNIDADES, es decir, no es objeto de este contrato la GARANTÍA DE LAS UNIDADES.

GARANTÍA DEL FABRICANTE: Es el periodo que comienza inmediatamente después de que termina la GARANTÍA DE LAS UNIDADES y concluye, de acuerdo con los términos que establece el fabricante o importador del ARTÍCULO. No es objeto de este contrato la GARANTÍA DEL FABRICANTE.

GARANTÍA EXTENDIDA: Es el periodo que comienza una vez terminada la GARANTÍA DEL FABRICANTE y estará vigente por el periodo contratado expresado en el ticket de compra el cual puede ser 1, 2 o 3 años.

CENTRO DE SERVICIO: Tercero contratado por GARANPLUS, que, en caso de requerirlo, reparará el ARTÍCULO.

REEMPLAZO: Será el reembolso que GARANPLUS efectuará a favor de EL CLIENTE considerando el importe señalado en el ticket de compra aplicando cualquier descuento indicado en el mismo. El reemplazo se realizará entregando al CLIENTE una tarjeta de regalo con el importe correspondiente.

TARJETA DE REGALO: Tarjeta electrónica que GARANPLUS entrega a EL CLIENTE con el importe señalado en el ticket de compra, en caso de REEMPLAZO o bien, en el supuesto de ser aplicable el beneficio de pérdida de alimentos indicado más adelante. Esta tarjeta se entregará en una sola ocasión y podrá ser usada exclusivamente en "LAS UNIDADES".

ARTICULOS CUBIERTOS: Este contrato ampara los ARTÍCULOS que de manera enunciativa más no limitativa se enlistan a continuación:

Línea blanca	Refrigeradores* Frigobares Estufas* Dispensadores de agua Aspiradoras Lavadoras* Centros de lavado* Secadoras* Lavavajillas* Congeladores* Hornos de microondas
Línea blanca (ambiente)	Aires acondicionados* Calentadores ambientales
Electrónica (audio)	Radio grabadoras Sistemas de audio (mini moduladores, micro modulares, minicomponentes y modulares tipo rack) Sistemas de teatro en casa Auto estéreos Bocinas
Electrónica (video)	DVD/Blu-ray Consolas de videojuegos Cámaras fotográficas manuales o automáticas. Cámaras fotográficas digitales Videocámaras (normales o digitales) Pantallas* Proyectores
Cómputo	Computadoras (de escritorio y laptop) Impresoras Scanner Multifuncionales Copiadoras con valor menor a \$15,000.00 (quince mil pesos 00/100 M.N.) Trituradoras Tabletas electrónicas

*Estos artículos y las pantallas mayores a 32" pulgadas cuentan con servicio a domicilio.

3. OBJETO DEL CONTRATO.

En caso de que ocurra una FALLA (es decir, una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO por uso normal, que no esté incluida en alguna de las excepciones previstas en la cláusula 7), dentro de la vigencia de este contrato, GARANPLUS pagará al CENTRO DE SERVICIO por la reparación del ARTÍCULO.

Este beneficio será válido únicamente por 12 (doce), 24 (veinticuatro) o 36 (treinta y seis) meses, contados a partir de que concluya la GARANTÍA DEL FABRICANTE, de acuerdo al plazo especificado en el ticket de compra correspondiente.

Si el ARTÍCULO sufre un daño debido a una **DESCARGA ELECTRICA** (entiéndase como una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO, debido a una variación de voltaje no imputable a malas instalaciones eléctricas.) durante el periodo en que la GARANTÍA DEL FABRICANTE esté vigente, GARANPLUS lo reparará, siempre que el CLIENTE reporte la FALLA en términos de lo previsto en la cláusula 8 y presente un

documento expedido por el fabricante o importador, donde especifique que el ARTÍCULO sufrió un daño derivado de una DESCARGA ELECTRICA y no es posible que el fabricante, importador o comercializador lo repare en términos de su garantía original. GARANPLUS será el único facultado para determinar la procedencia o rechazo de la DESCARGA ELECTRICA. Ninguna otra causa de FALLA se reparará por GARANPLUS dentro del periodo de la GARANTÍA DEL FABRICANTE, importador o comercializador.

Beneficios de este contrato:

Beneficio	Periodo en el que aplica	Número de eventos.
GARANTÍA EXTENDIDA	12, 24 o 36 meses (a partir de que termine la GARANTÍA DEL FABRICANTE) según se indique en el ticket de compra.	Reparaciones ilimitadas por FALLA.
DESCARGA ELÉCTRICA	Durante el periodo de GARANTÍA DEL FABRICANTE más 12, 24 o 36 meses adicionales a partir de la fecha de compra especificada en el ticket de compra.	1 evento.
Cobertura de seguro: Compra protegida.	7 días naturales que empiezan a contar a partir de la fecha y hora de compra o entrega según se indique en el ticket de compra	1 evento
Pérdida de alimentos	Solo en refrigeradores: Se entregará al CLIENTE una TARJETA DE REGALO en caso de que la reparación de su refrigerador tarde más de 24 horas hábiles, a partir de la visita del técnico, para hacer válido en las UNIDADES.	
	Tamaño del Refrigerador	Monto del Beneficio
	1 y 2 puertas, desde 8 hasta 16 pies cúbicos	\$800.00 pesos (OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)
	1 y 2 puertas, desde 17 hasta 25 pies cúbicos	\$1,400.00 (UN MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.)
Reposición de gastos de Lavandería	Sólo en lavadoras, se entregará al cliente, una tarjeta de regalo en caso de que la reparación de su lavadora tarde más de 48 horas hábiles, a partir de la visita del técnico para hacer válido en las unidades.	1 evento de \$800 MXN
Cobertura de Pixeles	Desde falla de 3 pixeles no secuenciales	
Asistencias	Asistencia Tecnológica (telefónica)	Ilimitada
	Asistencia Legal (telefónica)	Ilimitada
	Asistencia Nutricional (3 eventos virtuales)	WhastApp / Telefónica
	Asistencia Hogar (Plomería, Cerrajería Casa y Electricista)	1 evento de hasta \$1,000 pesos

4. VIGENCIA

Este contrato se celebra en la fecha de compra del ARTÍCULO, pero inicia su vigencia (a excepción del beneficio de DESCARGA ELECTRICA) inmediatamente después de que concluya la GARANTÍA DEL FABRICANTE del ARTÍCULO, por un periodo de 12 (doce) 24 (veinticuatro) o 36 (treinta y seis) meses de acuerdo lo especificado en el ticket de compra, por el número de eventos que se describen en la tabla anterior. En caso de terminación anticipada de la GARANTÍA DEL FABRICANTE por cualquier causa prevista en dicha garantía, este contrato iniciará su vigencia una vez que el periodo original de la GARANTÍA DEL FABRICANTE haya transcurrido en su totalidad.

5. CONTRAPRESTACIÓN

El CLIENTE deberá pagar completa la contraprestación de este contrato en las cajas de las UNIDADES, en el momento en el que realizó la compra del ARTÍCULO. Este contrato será válido

únicamente cuando esté acompañado del ticket de compra o factura original que acredite la compra del ARTÍCULO en alguna de las UNIDADES, más el pago de la contraprestación de este contrato. La contraprestación, en todo caso, se determinará en función al valor del ARTÍCULO y del periodo en el que estará vigente. El monto de la contraprestación se fija en moneda nacional e incluye el impuesto que señale el ticket o factura correspondiente. **Las partes convienen que el pago de la contraprestación considerará la aceptación del CLIENTE de los términos y condiciones de este contrato.**

6. TERRITORIALIDAD

El presente contrato aplica únicamente para compras de ARTÍCULOS y FALLAS, que hayan tenido lugar en la República Mexicana.

7. EXCEPCIONES

7.1. En ninguno de los supuestos siguientes se reparará, reembolsará o se reemplazará el ARTÍCULO:

1. ARTÍCULO desarmado, incompleto, roto, con piezas sueltas, alterado o reparado por personal no autorizado por el fabricante o por GARANPLUS.
2. Cuando el ARTÍCULO no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
3. Aquellos que contengan objetos extraños en el interior del ARTÍCULO como, enunciativamente mas no limitativa, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, plagas, etc.
4. Consumibles y elementos de reemplazo periódico, como enunciativamente mas no limitativa, cartuchos de tinta, baterías, cabezales, tóner, cintas, cilindros, cajas de mantenimiento periódico, control remoto, filtros, atrapa pelusas, o cualquier otro que se especifique por el fabricante.
5. Programas de aplicación, así como cualquier tipo de software, configuración y/o actualizaciones.
6. Pantallas de cualquier tipo de tecnología (LCD, plasma, etc.) rotas, rajadas, manchadas (incluyendo manchas por derramamiento de líquidos) Daños causados por sobreexposición de imagen o imagen tatuada o daños causados por la presión de objetos externos. (Con excepción del beneficio de compra protegida descrito en la cláusula 11).
7. Accesorios del ARTÍCULO, como enunciativamente mas no limitativa, estuches, cargadores, , recipientes, charolas, manijas botones, asideros, antenas, enchufes, cables, bocinas, control remoto, lente de cámara, baterías o cualquier otro que se especifique por el fabricante.
8. ARTÍCULO que cuente con una GARANTÍA DEL FABRICANTE que, sumada a esta extensión de garantía, **exceda de cinco años**, o bien aquel ARTÍCULO que cuente con una garantía de fabricante, comercializador o importador **menor a 90 días**.
9. Para los ARTÍCULOS que cuenten con una garantía adicional en algún componente en específico como enunciativamente mas no limitativa,

compresores, transmisiones, etc. El cliente deberá reportarlo directamente con el FABRICANTE bajo las condiciones de su garantía.

10. ARTÍCULOS adquiridos por EL CLIENTE en liquidación, remate y/o de exhibición o que no cuente con GARANTÍA DEL FABRICANTE.
11. ARTÍCULO que estén **catalogado como reconstruido** (denominado **“refurbish”**) por el fabricante, importador o comercializador, al igual que drones con o sin cámara.
12. Cuando el daño o FALLA se haya originado por un suministro deficiente de energía o en las instalaciones eléctricas.
13. Cuando exista un boletín o manifiesto publicado por el fabricante que refiera una FALLA o defecto en particular o recurrente del ARTICULO.
14. La pérdida de uso, el daño, la corrupción de la incapacidad de acceder o incapacidad de manipular cualquier sistema de cómputo o datos electrónicos del ARTÍCULO cubierto, como resultado de un acceso no autorizado o el uso no autorizado de dicho sistema o datos o información o la transmisión, una negación del servicio, ataque, recepción, o transmisión de códigos maliciosos. Para efectos de lo anterior, sistema de cómputo significa cualquier hardware (aparato o equipo electrónico) o software (programa electrónico) o componentes de este, que se utilizan para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información. datos electrónicos significa cualquier información almacenada en un sistema de cómputo.

7.2. Cuando el ARTÍCULO presente daños por alguna de las siguientes causas, éste no será reparado reembolsado o reemplazado:

1. Daño por golpes o caídas (con excepción del beneficio de compra protegida descrito en la cláusula 11).
2. Maltrato, uso indebido o contrario al indicado en el manual de operación del fabricante.
3. Destinarlo a un uso distinto al personal o doméstico.
4. Robo, vandalismo, dolo o actos intencionales por parte del CLIENTE (daño al ARTÍCULO con la sola intención de causarle daño), colisión, incendio.
5. Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse a partir del deterioro del esmalte o pintura del equipo, así como de la presencia de óxido o salitre.
6. Por exposiciones del ARTÍCULO a condiciones climáticas, ambientales adversas o que se encuentren expuestos a la intemperie.
7. ARTÍCULO de computación cuyo daño deriva del reemplazo o actualización de sus componentes o instalaciones incorrectas.
8. Por caso fortuito o fuerza mayor.
9. Defectos de diseño o defectos de materiales del ARTÍCULO.
10. Programas de aplicación, así como cualquier tipo de software, por ejemplo: Recovery de fabricante, configuraciones y restauraciones del mismo sistema operativo, respaldos de información y/o sistemas operativos. En caso de reparación de computadoras, el CLIENTE debe entregar al centro de servicio junto al ARTÍCULO, los discos originales de restauración.

7.3. GARANPLUS no será responsable por:

1. Mantenimiento preventivo incluyendo limpieza y/o ajustes.

2. Instalaciones o reinstalaciones, maniobras, el denominado volado de equipo, es decir, el cliente deberá entregar el equipo a pie de banqueta o de camión.
3. La reparación o reemplazo de componentes de computación internos de mejoramiento.
4. Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como:
 - a. Elementos de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
 - b. Elementos adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
 - c. Elementos estructurales, por ejemplo: envolturas, bandas y carcasas.
5. Cualquier perjuicio que se pudiera ocasionar al CLIENTE durante el tiempo que el ARTÍCULO se encuentre en el centro de servicio.
6. Cualquier daño o robo que se pudiera ocasionar al ARTÍCULO durante el tiempo de entrega del comercializador al CLIENTE.

Cuando se dé alguno de los supuestos previstos en esta cláusula, la contraprestación pagada a GARANPLUS, no será reembolsable ni podrá ser aplicable a otro ARTÍCULO.

8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA REPARACIÓN DEL ARTÍCULO

Para proceder a la reparación de un ARTÍCULO, el CLIENTE deberá:

1. Llamar al teléfono lada sin costo 55 5488-7248 del interior de la República y Ciudad de México, en un horario de lunes a sábado de 8 a 21 horas (horario en Ciudad de México).
2. Tener el ticket de compra del ARTÍCULO, el ticket de pago de la contraprestación y este contrato al momento de la llamada.
3. Describir brevemente la FALLA y número de serie del ARTÍCULO al operador.
4. Informar si el ARTÍCULO fue previamente reparado durante la GARANTÍA DEL FABRICANTE.
5. El operador registrará el número de referencia del servicio y le indicará a qué CENTRO DE SERVICIO acudir para la revisión y diagnóstico del ARTÍCULO por un técnico calificado y, en su caso, proceder a la reparación. El CENTRO DE SERVICIO será el que se encuentre más cercano a su domicilio o el que el CLIENTE elija de entre las opciones que le indique la operadora.
6. Acudir al CENTRO DE SERVICIO que le haya indicado la operadora, con este contrato, el ticket de compra o factura y el ARTÍCULO al cual le realizarán un diagnóstico (sin costo para EL CLIENTE) en el que se detallará el nombre, dirección y teléfono del CLIENTE, descripción del ARTÍCULO, número de serie, condiciones físicas en que se recibe el ARTÍCULO y la FALLA que presente.
7. En el caso de ARTÍCULO que por su propia naturaleza y este marcado con un asterisco en el listado de ARTÍCULOS CUBIERTOS el cliente deberá agendar una cita en su domicilio con el CENTRO DE SERVICIO a través de GARANPLUS en el teléfono 55 5488-7248. Un técnico se presentará en el domicilio del CLIENTE en la fecha y hora acordada para hacer la reparación. En caso de no poder realizar la reparación en el domicilio del CLIENTE el técnico procederá a trasladar el ARTÍCULO al CENTRO DE SERVICIO asignado.

8. La reparación se realizará usando refacciones y/o materiales nuevos, apropiados al modelo y marca del ARTÍCULO, salvo que el CLIENTE autorice o requiera expresamente lo contrario. GARANPLUS responderá directamente al CLIENTE por las reparaciones que haga el CENTRO DE SERVICIO. El CENTRO DE SERVICIO entregará el ARTÍCULO en condiciones de uso, previa prueba de funcionamiento en presencia del CLIENTE. GARANPLUS a través del CENTRO DE SERVICIO entregará al CLIENTE las refacciones reemplazadas, en caso de que éste así lo solicite por escrito al entregar a reparación el ARTÍCULO. GARANPLUS será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables a éste o al CENTRO DE SERVICIO mientras el ARTÍCULO se encuentre bajo su resguardo. GARANPLUS no será responsable del ARTÍCULO en caso de que éste no sea recogido por causas imputables al CLIENTE dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la reparación o declinación.

9. REEMPLAZO

En caso de que el costo de la reparación exceda el costo del ARTÍCULO o por falta de piezas de reemplazo en el mercado para repararlo, o que la reparación tarde más de treinta días naturales, GARANPLUS reemplazará el ARTÍCULO, entregando una TARJETA DE REGALO SORIANA. El REEMPLAZO solo procederá en los casos previstos en el presente contrato previa aprobación de GARANPLUS.

Para calcular el valor del ARTÍCULO, se tomará el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del ARTÍCULO, aplicando cualquier promoción o descuento.

Al momento en que GARANPLUS realiza un reemplazo, el presente contrato se da por terminado automáticamente, sin necesidad de declaración expresa o posterior.

Los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato sólo aplican al ARTÍCULO origen de este, por lo que, si éste es reemplazado por uno nuevo, el nuevo NO goza de los beneficios de este contrato (por lo que, si el CLIENTE desea que el nuevo ARTÍCULO quede amparado, debe adquirir un nuevo contrato). En ningún caso procederá el REEMPLAZO en caso de que por causas imputables al CLIENTE se retrase la reparación o entrega del ARTÍCULO reparado o se niegue a recibirlo.

El CLIENTE que sea notificado por GARANPLUS sobre el REEMPLAZO, recibirá una TARJETA DE REGALO SORIANA. El CLIENTE deberá firmar de aceptación de los términos del REEMPLAZO y del canje por medio de TARJETA DE REGALO. El CLIENTE recibirá mediante correo electrónico la notificación de recepción de su TARJETA DE REGALO, donde se le canalizará a tienda para realizar el canje. La referida TARJETA DE REGALO únicamente podrá cambiarse en Tiendas Soriana / City Club.

10. RESGUARDO

GARANPLUS será responsable de los daños o pérdidas totales directamente imputables a éste o al CENTRO DE SERVICIO mientras el ARTÍCULO se encuentre bajo su resguardo. Esta responsabilidad terminará cuando por causas imputables al CLIENTE, éste no recoge el ARTÍCULO una vez que transcurran 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de aviso o notificación de reparación o declinación.

11. COMPRA PROTEGIDA (Daño accidental y robo)

En el caso de adquirir el contrato de 2 o 3 años se le otorgará además de lo previsto anteriormente, el beneficio de un seguro para el caso de robo con violencia o daño accidental, contratado por GARANPLUS, provisto por una institución de seguros (Aseguradora), durante 7 (siete) días naturales a partir de la fecha de compra especificada en el ticket, en los términos siguientes:

- a. La reparación del ARTÍCULO o
- b. El REEMPLAZO conforme a lo establecido en la Cláusula 9 del presente contrato, en caso de que el ARTÍCULO no pueda ser reparado o en casos de robo con violencia.

Este beneficio ampara los ARTÍCULOS que de manera enunciativa se enlistan a continuación:

Electrónica (audio)	Radio grabadoras Sistemas de audio (mini moduladores, micro modulares, minicomponentes y modulares tipo rack) Sistemas de teatro en casa Auto estéreos Bocinas
Electrónica (video)	DVD/Blu-ray Consolas de videojuegos Cámaras fotográficas manuales o automáticas. Cámaras fotográficas digitales Videocámaras (normales o digitales) Pantallas Proyectores
Cómputo	Computadoras (de escritorio y laptop) Impresoras Scanners Multifuncionales Copiadoras con valor menor a \$15,000.00 (quince mil pesos 00/100 M.N.) Trituradoras Tabletas electrónicas

Los supuestos señalados en los incisos a y b anteriores serán indemnizados directamente por la aseguradora antes referida.

Es indispensable para la atención, de esta cobertura que, el ARTÍCULO y la GARANTÍA EXTENDIDA, se encuentre cobrado en el mismo ticket de compra. El desfase de fechas entre la compra del artículo y la garantía o contrato invalida este beneficio.

Con respecto a la indemnización que pudiera corresponder por las coberturas de seguro de robo con violencia o daño accidental antes indicadas, EL CLIENTE manifiesta su conformidad para que la Aseguradora realice el pago respectivo a través de la entrega de una TARJETA DE REGALO con el importe señalado en el ticket de compra, aplicando cualquier promoción o descuento indicado en el mismo. Para efectos de este beneficio, se define DAÑO ACCIDENTAL como el evento repentino o súbito y fortuito no provocado por EL CLIENTE, en el que intervenga un factor o suceso totalmente externo al CLIENTE que provoque la caída, golpe, mojadura, rotura y/o avería del ARTÍCULO.

ROBO CON VIOLENCIA se define como el apoderamiento con violencia (física o moral) del ARTÍCULO, sin derecho y sin consentimiento del CLIENTE que puede disponer de él con arreglo a la ley. No se considera ROBO CON VIOLENCIA, el abuso de confianza, el fraude o cualquier

circunstancia que encuadre en un tipo penal distinto al delito de ROBO CON VIOLENCIA en el código penal de la entidad en donde haya ocurrido el hecho. Tampoco se considerará como ROBO CON VIOLENCIA el abandono u olvido del ARTÍCULO o el hecho de que se haya perdido o desaparecido. Para la reclamación de por Robo, el cliente deberá presentar la respectiva Acta ante el MP ratificada.

La aseguradora no realizará indemnización alguna en los casos que se describen a continuación:

- a) ARTÍCULO comprado para revenderlo o para darle un uso comercial.**
- b) ARTÍCULO robado o abandonado por el cliente en cualquier vehículo, edificio o lugar público, aún y cuando no fuera visible desde el exterior.**
- c) ARTÍCULO de colección y artículos no cubiertos como muebles o drones.**
- d) ARTÍCULO reacondicionado o refabricado (*reburbish*) al momento de su compra.**
- e) Gastos de manejo, transporte o de instalación y costos de relacionados con montaje.**
- f) Daño material causado por alimañas, insectos, termitas, moho, putrefacción, humedad, bacterias u oxido;**
- g) Daño material causado por fallas mecánicas, fallas eléctricas, fallas de material de cómputo informático incluyendo, pero no limitado a interrupción de energía eléctrica, sobrecarga, apagón o fallo de telecomunicaciones o sistemas de satélite.**
- h) ARTÍCULO dañado por uso y desgaste normal, defectos inherentes del ARTICULO o en su uso normal.**
- i) ARTÍCULO dañado, alterado, cortado, serruchado o moldeado por el CLIENTE.**
- j) ARTÍCULO dejado en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.**
- k) ROBO CON VIOLENCIA O DAÑO ACCIDENTAL causado en relación con un evento nuclear, biológico o químico.**
- l) ARTÍCULO adquirido mediante cargos fraudulentos a la tarjeta plástica con la que se adquirió dicho ARTÍCULO.**
- m) ARTÍCULO adquirido mediante clonación de la tarjeta plástica con la que se pagó el precio o por robo de identidad del CLIENTE.**
- n) Actos intencionales o negligentes del cliente.**
- o) Daño resultante de cualquier proceso de reparación, limpieza, uso incorrecto del ARTÍCULO, ajuste y servicios de mantenimiento.**
- p) Daño resultante de raspaduras, ralladuras, abolladuras, desportilladuras, rasgaduras, roturas, manchas u otros defectos superficiales y estéticos que no afectan el funcionamiento.**

- q) 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.**
- r) 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 ARTÍCULO.**
- s) Daños de elementos considerados accesorios y demás componentes que integran el embalaje de venta del ARTÍCULO (baterías, cargadores, manos libres, forros, protectores y similares en general), etc.**
- t) Cuando se haya usado en forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por su fabricante.**

Al ocurrir algún siniestro, tan pronto como el CLIENTE tenga conocimiento de la realización del mismo, deberá ponerlo en conocimiento de la Aseguradora, a través de GARANPLUS, mediante el proceso previsto en la cláusula 8, en un plazo máximo de cinco días y deberá ser dentro de la vigencia de la cobertura. El aviso deberá ser por escrito salvo caso fortuito o de fuerza mayor, en que el CLIENTE podrá comunicarlo a la Aseguradora a través de GARANPLUS tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el CLIENTE no cumpla con la obligación anterior, la aseguradora podrá reducir la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente.

El CLIENTE deberá completar, firmar y regresar el formulario de reclamo con, por lo menos los siguientes documentos: (i) El recibo original de pago del ARTÍCULO; (ii) Copia de este contrato y copia de su comprobante de pago; (iii) Otros documentos relevantes, incluyendo, pero no limitado a copias certificadas de la denuncia ante las autoridades correspondientes; y (iv) En caso de DAÑO ACCIDENTAL y que la Aseguradora así se lo requiera, la entrega a la aseguradora del ARTÍCULO. El contrato de seguro que ampara las coberturas de robo con violencia o daño accidental antes indicadas es contratado por GARANPLUS, no obstante, El CLIENTE puede solicitar las condiciones generales aplicables al correo electrónico: servicioaclientes.mexico@aig.com, o bien, comunicándose al teléfono 55 5488 4700. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este ARTICULO de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 7 de abril de 2011, con el número CNSF-S0012-0194-2011/CONDUSEF-002363-01.

12. CESIÓN

Este contrato es transferible, en cuyo caso, se requiere que el nuevo propietario del ARTÍCULO resida en el territorio nacional, tenga en su poder ticket de compra del ARTÍCULO, ticket de pago de la contraprestación, el presente contrato y solicite la reparación del ARTÍCULO en términos del presente contrato, en el entendido de que los términos y condiciones de este contrato no se modifican, incluyendo su vigencia.

13. VARIACIÓN DE USO

En caso de que el ARTÍCULO cubierto por el presente contrato se destine a un uso no doméstico, el CLIENTE deberá dar aviso a GARANPLUS en un término de treinta días naturales a partir de la fecha de compra del ARTÍCULO, al teléfono 55 5488-7248, desde el interior de la República y en Ciudad de México, en un horario de lunes a sábado de 8 a 21 horas (hora de Ciudad de México), a efecto de proceder a darlo por terminado anticipadamente y reembolsarle la contraprestación total efectivamente pagada.

14. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES

En caso de cualquier queja derivada del presente contrato, el CLIENTE deberá dirigirse directamente a GARANPLUS, en el entendido de que las UNIDADES donde haya adquirido el APARATO, no tienen responsabilidad respecto de este contrato. GARANPLUS es responsable ante el CLIENTE por el incumplimiento de los servicios pactados en el presente documento.

El CLIENTE expresa e irrevocablemente reconoce y acepta que, en caso de no poder acreditar su calidad de CLIENTE y/o la procedencia del APARATO, liberará a GARANPLUS y a las UNIDADES de la obligación de reemplazo.

Adicional a cualquier otra obligación establecida en el presente contrato, EL CLIENTE deberá presentar la información requerida y el APARATO, con todos sus componentes, cuando solicite el reemplazo en los términos del presente contrato.

Durante el diagnóstico o revisión del APARATO, ni las UNIDADES ni GARANPLUS, serán responsables por la restauración de programas, pérdida de datos o información, ocasionados por la falla del APARATO o debidos al proceso de diagnóstico.

15. TERMINACIÓN ANTICIPADA

Este contrato puede ser terminado anticipadamente por EL CLIENTE, dentro de los primeros treinta días naturales siguientes a la fecha de compra del ARTÍCULO, solicitándolo por escrito, caso en el cual, se reembolsará al CLIENTE el total de la contraprestación pagada por este contrato. Para proceder a dar por terminado anticipadamente este contrato, EL CLIENTE deberá presentarse en el departamento de atención o servicio a clientes de las UNIDADES, presentando este contrato en original y el ticket de compra o factura original que acredite la compra del ARTÍCULO y el pago de la contraprestación pagada por este contrato y deberá completar y firmar el formulario de terminación anticipada.

16. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El CLIENTE podrá enviar por escrito sus quejas a GARANPLUS en cualquiera de las formas siguientes:

- a. Teléfono: Llamando al teléfono sin costo: al 55 5488-7248 desde cualquier parte de la República Mexicana.
- b. Correo electrónico: mexico.callcentergaranplus@aig.com
- c. Correo: a la siguiente dirección a la atención de GARANPLUS, S.A. de C.V. Insurgentes Sur, 1136, Col. Tlacoquemecatl Del Valle, demarcación Benito Juárez, C.P. 03200, CDMX.

Los horarios de atención al público son: de lunes a domingo de 10:00 a 21:00 horas (hora de la CDMX), excepto días feriados oficiales.

17. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

GARANPLUS no recaba datos personales al celebrar este contrato. Solo en caso de que EL CLIENTE requiera algún servicio e inicie el proceso descrito en la cláusula 7 anterior, recabará los datos que sean necesarios para la ejecución de este documento. No obstante, lo anterior, se hace constar que, GARANPLUS puso a disposición de EL CLIENTE su aviso de privacidad y podrá consultarlo en cualquier tiempo en la página de Internet www.aig.com.mx/garanplus o podrá solicitarlo a los teléfonos sin costo 800 690 69 89 del interior de la República y en la CDMX y área metropolitana al teléfono 55 5488-7248, en un horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 horas (hora de la CDMX).

18. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

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 Federal 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.

19. 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, GARANPLUS ha contratado un seguro para solo añadirlo como beneficio a este contrato.
2. GARANPLUS cuenta con una póliza de seguro de exceso de pérdida, para respaldar la suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de sus obligaciones.
3. La información del prestador del servicio es la siguiente: GARANPLUS, S.A. DE C.V., RFC: GAR-0310218S9, con el domicilio previsto en el numeral 3 de la cláusula 16.
4. Los derechos del consumidor, por lo que respecta a los servicios prestados por GARANPLUS, 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 APARATO nueva y que aparece en el ticket de compra.

El servicio descrito en el presente contrato es ofrecido directamente por GARANPLUS. TIENDAS, S.A. DE C.V., únicamente es un intermediario en la recepción del pago realizado por EL CLIENTE. Cualquier controversia relacionada con el presente contrato deberá ser resuelta por GARANPLUS.

Garanplus, S.A. de C.V.

EL CLIENTE



Contrato de Extensión de Garantía PLAN REEMPLAZO

CONTRATO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA DE REEMPLAZO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE GARANPLUS S.A DE C.V. ("GARANPLUS" EN ADELANTE Y LA PERSONA CUYO NOMBRE SE SEÑALA AL FINAL DEL PRESENTE DOCUMENTO ("EL CLIENTE" EN ADELANTE).

1. PRELIMINAR.

Al adquirir un artículo de electrónica, electrodomésticos, línea blanca o cómputo en este establecimiento comercial, contará con una garantía original del fabricante. El presente contrato, en los términos y condiciones aquí contenidos, extenderá esa garantía a cambio de una contraprestación y sólo a los artículos que sean adquiridos por EL CLIENTE como nuevos en las tiendas comercialmente identificadas como TIENDAS CITY CLUB, (en lo sucesivo "LAS UNIDADES"), con un valor igual o mayor a los \$500.00 (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) y hasta \$5,000.00 (CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.),

incluido el Impuesto al Valor agregado y siempre que se les dé un uso doméstico, es decir, particular y no comercial o con fines de lucro (los ARTÍCULOS en adelante). Al igual que la garantía original del fabricante, algunas fallas que presente el ARTÍCULO, no son cubiertas por este contrato, estas fallas que no se incluyen en esta extensión de garantía, aparecen en la cláusula 9 de excepciones, que aparece más adelante.

El presente CONTRATO, extenderá esa garantía hasta el plazo establecido en el presente documento, a cambio de una contraprestación. Este CONTRATO iniciará su vigencia después de que concluya la garantía original del fabricante del ARTÍCULO nuevo, que usted ahora compra y aplicará en los términos aquí previstos.

Este CONTRATO se celebra a partir de la fecha de compra del ARTÍCULO nuevo. GARANPLUS no reparará el ARTÍCULO, pero, en caso de requerirlo (por presentarse alguna falla técnica) GARANPLUS se hará cargo del reemplazo del ARTÍCULO a través de una tarjeta de regalo, asignando un Centro de Servicio al que deberá llevar el ARTÍCULO para que sea revisado. Usted no deberá pagar cantidad alguna por el diagnóstico del ARTÍCULO, ya que mediante su contraprestación GARANPLUS pagará el costo total, si resulta procedente conforme a los términos de este CONTRATO. Por esta razón, no existirá presupuesto, pero sí una orden de revisión.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Mediante este CONTRATO, GARANPLUS asume la obligación, a cambio de una contraprestación y por un periodo específico de tiempo, de reemplazar el artículo nuevo que se describe en el ticket de compra o factura (el ARTÍCULO en adelante), en el evento en que éste presente alguna FALLA (es decir, una deficiencia o error en el funcionamiento

del ARTÍCULO por uso normal, que no esté incluida en alguna de las excepciones previstas en la cláusula 9), dentro de la vigencia de este contrato.

Este beneficio será válido únicamente por 12 (doce), meses, contados a partir de que concluya la GARANTÍA DEL FABRICANTE, de acuerdo al plazo especificado en el ticket de compra correspondiente.

Si el ARTÍCULO sufre un daño debido a una DESCARGA ELECTRICA (entiéndase como una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO, debido a una variación de voltaje no imputable a malas instalaciones eléctricas.) durante el periodo en que la GARANTÍA DEL FABRICANTE esté vigente, GARANPLUS lo reemplazará, siempre que el CLIENTE reporte la FALLA en términos de lo previsto en la cláusula 10 y presente un documento expedido por el fabricante o importador, donde especifique que el ARTÍCULO sufrió un daño derivado de una DESCARGA ELECTRICA y no es posible que el fabricante, importador o comercializador lo repare en términos de su garantía original. GARANPLUS será el único facultado para determinar la procedencia o rechazo de la DESCARGA ELECTRICA. Ninguna otra causa de FALLA se reparará o reemplazará por GARANPLUS dentro del periodo de la GARANTÍA DEL FABRICANTE, importador o comercializador.

3.- DEFINICIONES

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

DESCARGA ELÉCTRICA: Entiéndase DESCARGA ELÉCTRICA como una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO, debido a una variación de voltaje no imputable a malas instalaciones eléctricas.

FALLA: Significa una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO, por uso normal, de conformidad con el manual del usuario o instructivo correspondiente.

GARANTÍA DE LAS UNIDADES: Es el periodo de garantía que comienza en la fecha de entrega del ARTÍCULO y concluye de acuerdo con los términos que establecen las UNIDADES, es decir, no es objeto de este contrato la GARANTÍA DE LAS UNIDADES.

GARANTÍA DEL FABRICANTE: Es el periodo que comienza inmediatamente después de que termina la GARANTÍA DE LAS UNIDADES y concluye, de acuerdo con los términos que establece el fabricante o importador del ARTÍCULO. No es objeto de este contrato la GARANTÍA DEL FABRICANTE.

GARANTÍA EXTENDIDA: Es el periodo que comienza una vez terminada la GARANTÍA DEL FABRICANTE y estará vigente por el periodo contratado expresado en el ticket de compra el cual será por 1 año.

CENTRO DE SERVICIO: Tercero contratado por GARANPLUS, que, en caso de requerirlo, reparará el ARTÍCULO.

REEMPLAZO: Será el reembolso que GARANPLUS efectuará a favor de EL CLIENTE considerando el importe señalado en el ticket de compra aplicando cualquier descuento indicado en el mismo. El reemplazo se realizará entregando al CLIENTE una tarjeta de regalo con el importe correspondiente.

TARJETA DE REGALO: Tarjeta electrónica que GARANPLUS entrega a EL CLIENTE con el importe señalado en el ticket de compra, en caso de REEMPLAZO o bien, en el supuesto de ser aplicable el beneficio de pérdida de alimentos indicado más adelante. Esta tarjeta se entregará en una sola ocasión y podrá ser usada exclusivamente en "LAS UNIDADES".

ARTICULOS CUBIERTOS: Este contrato ampara los ARTÍCULOS que de manera enunciativa más no limitativa se enlistan a continuación:

4. PAGO

El pago de la contraprestación de este CONTRATO, lo realizará el CLIENTE en las cajas de las UNIDADES, en el momento en el que realice la compra del ARTÍCULO, a través de cualquiera de las formas de pago aceptadas. Este pago constituirá la aceptación por parte del CLIENTE, de los términos y condiciones de este CONTRATO. El CONTRATO será válido únicamente cuando esté acompañado del ticket de compra o factura original, que acredite la compra del ARTÍCULO y la GARANTÍA EXTENDIDA amparado por el mismo en alguna de las UNIDADES.

5. CONTRAPRESTACIÓN

El costo o contraprestación es la cantidad que el CLIENTE paga por los servicios aquí contratados y que se especifica en el ticket de compra o factura del ARTÍCULO y la GARANTÍA EXTENDIDA. La contraprestación en todo caso, se determina en función al valor del ARTÍCULO que está comprando y el periodo de cobertura de doce meses de la extensión de garantía. La contraprestación debe pagarse directamente en las tiendas comercialmente identificadas como City Club. El monto de la contraprestación se establece en moneda nacional e incluye el impuesto que señale el ticket o factura correspondiente.

6. VIGENCIA

Este CONTRATO tendrá una vigencia de doce meses contados a partir de la fecha en que termine el periodo de la garantía original del fabricante del ARTÍCULO que corresponda. La mención del periodo contratado se establecerá en su ticket de compra. En caso de terminación anticipada de la garantía del fabricante por cualquier causa prevista en esa garantía original, este CONTRATO iniciará su vigencia una vez que el periodo original de la garantía del fabricante haya transcurrido en su totalidad.

7. COBERTURA

Este CONTRATO es válido en cualquier parte de la República Mexicana.

8. ARTICULOS CUBIERTOS:

Este CONTRATO sólo cubre a los ARTÍCULOS nuevos con un valor igual o mayor a los \$500.00 (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) y hasta \$5,000.00 (CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, que se hayan adquirido en LAS UNIDADES, cuyo uso sea exclusivamente doméstico.

Línea blanca	Frigobares Dispensadores de agua Aspiradoras Centros de lavado* Hornos de microondas
Línea blanca (ambiente)	Aires acondicionados* Calentadores ambientales
Electrónica (audio)	Radio grabadoras Sistemas de audio (mini moduladores, micro modulares, minicomponentes y modulares tipo rack) Sistemas de teatro en casa Auto estéreos Bocinas
Electrónica (video)	DVD/Blu-ray Consolas de videojuegos Cámaras fotográficas manuales o automáticas. Cámaras fotográficas digitales Videocámaras (normales o digitales) Proyectores
Cómputo	Impresoras Scanner Multifuncionales Trituradoras Tabletas electrónicas

9.EXCEPCIONES.

A. No se procederá al reemplazo de los ARTICULOS dañados por las siguientes causas:

1. Accidentes, golpes o caídas.
2. Maltrato, uso indebido o contrario al indicado en el manual de operación del fabricante.
3. Destinarlo a un uso distinto al doméstico.
4. Robo, vandalismo, colisión e incendio.
5. Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse a partir del deterioro del esmalte o pintura del equipo, así como de la presencia de óxido o salitre.
6. Exposiciones climáticas o ambientales del ARTÍCULO.
7. ARTÍCULOS de computación cuyo daño deriva del reemplazo de sus componentes o instalaciones incorrectas.
8. Por caso fortuito o fuerza mayor.
9. Defectos de diseño del ARTÍCULO, selección de material.

B. En ningún caso se procederá al reemplazo de los ARTICULOS siguientes:

1. Cualquier ARTÍCULO cuyo precio exceda del que se señala en la Cláusula 8 de este CONTRATO.
2. ARTICULOS desarmados, incompletos, rotos, con piezas sueltas, alterados o reparados por personal ajeno al autorizado por el fabricante.
3. Aquellos que contengan objetos extraños en el interior del ARTÍCULO, por ejemplo: tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, etc.
4. Consumibles y de reemplazo periódico, tales como: cartuchos de tinta, baterías, tóner, cintas, cilindros y controles remotos.
5. Software, cintas, discos compactos, DVD, BLU-RAY o películas dañadas.
6. Pantallas (LCD, LED, plasma, etc.) de cualquier ARTÍCULO rotas, rajadas, manchadas o con daños derivados de fósforos.
7. Pantallas (LCD, LED, plasma, etc.) de cualquier ARTÍCULO con manchas derivadas de derramamiento de líquido, o daños causados por la presión de objetos externos.
8. Accesorios del ARTÍCULO, tales como: estuches, baterías, cargadores, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, enchufes, cables, bocinas y controles remotos.
9. ARTICULOS con garantía de fabricante vigente.
10. ARTICULOS que cuenten con una garantía original de fabricante que sumada a ésta exceda los cinco años.
11. ARTICULOS que cuenten con una garantía original del fabricante menor a doce meses.
12. ARTICULOS comprados en liquidación, de remate o de exhibición.
13. ARTICULOS que no se encuentren garantizados por el fabricante desde su adquisición.
14. ARTICULOS que estén catalogados como reconstruidos o “refurbished” por el fabricante, importador.
15. Drones con o sin cámara.

C. GARANPLUS, NO SERÁ RESPONSABLE POR:

1. La reparación del ARTÍCULO
2. Mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y/o ajustes.
3. Instalaciones o reinstalaciones.
4. Reparación de aspectos estéticos o cosméticos tales como:
 - a. ARTICULOS de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
 - b. ARTICULOS adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
 - c. ARTICULOS estructurales, por ejemplo envolturas, carcasas.

Cuando se dé algunos de los supuestos previstos en esta cláusula, no será procedente el reemplazo y la contraprestación pagada a GARANPLUS no será reembolsable ni podrá ser aplicable a otros artículos.

En caso de que el ARTÍCULO cubierto por el presente CONTRATO se destine a un uso no doméstico el CLIENTE deberá dar aviso a GARANPLUS, en un término de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de celebración del presente CONTRATO, a efecto de proceder a darlo por terminado anticipadamente y reembolsarle la contraprestación total efectivamente pagada.

10. REEMPLAZO

Para proceder al reemplazo de un artículo el CLIENTE deberá:

1. Llamar al teléfono 55 5488-7248 del interior de la República y Ciudad de México, en un horario de lunes a sábado de 8 a 21 horas (hora de Ciudad de México).
2. Tener el ticket de compra del ARTÍCULO, el ticket de pago de la contraprestación y este contrato, al momento de la llamada.
3. Describir brevemente la falla del ARTÍCULO al Operador Telefónico.
4. Informar si el ARTÍCULO fue previamente reparado durante la garantía original del fabricante.
5. El operador telefónico le auxiliará y registrará el número de referencia del servicio, notificándole a qué Centro de Servicio acudir para la revisión del ARTÍCULO por un técnico calificado y, en su caso, proceder al reemplazo. El Centro de Servicio será el que se encuentre más cercano a su domicilio o el que el CLIENTE elija de entre las opciones que le indique el Operador Telefónico.
6. Entregar en el Centro de Servicio el CONTRATO y el ticket de compra o factura.
7. En caso de una variación de voltaje en garantía de fabricante presentar la orden de reparación o documento expedido y firmado por el fabricante, donde especifique que el ARTÍCULO sufrió un daño derivado de una variación de voltaje.

Previo a cualquier reemplazo GARANPLUS, a través de los Centros de Servicio realizará un diagnóstico del equipo que se trate, en el cual se detallará el nombre, dirección y teléfono del CLIENTE, descripción, número de serie, condiciones físicas en que se recibe el ARTÍCULO y la falla que presente.

El reemplazo del ARTÍCULO se hará entregando al CLIENTE **una tarjeta de regalo**. Para calcular el valor del ARTÍCULO, se tomará el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del ARTÍCULO, aplicando cualquier promoción o descuento, o las especificaciones técnicas y características del ARTÍCULO adquirido:

El CLIENTE acepta desde ahora recibir **la tarjeta de regalo**.

Al momento en que GARANPLUS realiza un reemplazo, el presente CONTRATO se da por terminado automáticamente sin necesidad de declaración expresa. Los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato, sólo aplican al ARTÍCULO origen del mismo, por lo que si éste es reemplazado por uno nuevo (adquirida con la Carta Autorización), el nuevo NO goza de los beneficios de este contrato (por lo que, si el CLIENTE desea que el nuevo ARTÍCULO quede amparado, debe adquirir un nuevo contrato).

11. CESIÓN

Este CONTRATO es transferible en el supuesto de que el CLIENTE lo enajene a un tercero, en cuyo caso se requiere que el nuevo propietario del ARTÍCULO resida en el territorio nacional, tenga en su poder ticket de compra del artículo, ticket de compra del certificado, el presente CONTRATO y solicite el reemplazo del ARTÍCULO en términos de la cláusula 10 del presente CONTRATO, en el entendido que en esta modalidad el CONTRATO sólo estará vigente por el término original del mismo.

12. VARIACIÓN DE USO.

En caso de que el ARTÍCULO cubierto por el presente contrato se destine a un uso no doméstico, el CLIENTE deberá dar aviso a GARANPLUS en un término de veinticinco días naturales a partir de la fecha de compra del ARTÍCULO, al teléfono 01 55 5488-7248 desde el interior de la República y en Ciudad de México, en un horario de lunes a sábado de 8 a 21 horas (hora de la Ciudad de México), a efecto de proceder a darlo por terminado anticipadamente y reembolsarle la contraprestación total efectivamente pagada.

13. RESPONSABILIDAD.

En caso de cualquier queja derivada del presente contrato, el CLIENTE deberá dirigirse directamente con GARANPLUS, en el entendido de que las UNIDADES donde haya adquirido el ARTÍCULO no tienen responsabilidad respecto de este contrato.

GARANPLUS es responsable ante el CLIENTE por el incumplimiento de los servicios pactados en el presente documento.

14. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

El CLIENTE puede dar por terminado anticipadamente el presente CONTRATO acudiendo a la tienda donde adquirió el ARTÍCULO y deberá de entregar el original de este CONTRATO, así como su ticket o factura de compra. Si el aviso se da dentro de los primeros 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de venta de la mercancía, GARANPLUS devolverá el total de la contraprestación pagada por este CONTRATO. En caso de que se dé por terminado anticipadamente después del plazo antes mencionado no procederá devolución alguna debido a que la cobertura de descarga eléctrica está en vigencia desde la fecha de compra.

No obstante, lo anterior, este CONTRATO se dará por terminado anticipadamente si GARANPLUS, sin causa justificada, se niega a reemplazar el ARTÍCULO del CLIENTE, en cuyo caso se procederá a devolver el total del monto de la contraprestación efectivamente pagada por este CONTRATO.

15. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS.

El CLIENTE podrá enviar por escrito sus quejas a GARANPLUS en cualquiera de las formas siguientes:

Teléfono: Llamando al teléfono sin costo: al 01 55 5488-7248 desde cualquier parte de la república mexicana.

Correo electrónico: mexico.callcentergaranplus@aig.com.

Correo: a la siguiente dirección a la atención de GARANPLUS S.A. DE C.V. Insurgentes Sur 1136, Col. Tlacoquemecatl Del Valle, demarcación Benito Juárez, C.P 03100, CDMX

Los horarios de atención al público son: de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas (horario de la Ciudad de México) excepto días feriados oficiales.

16. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.

GARANPLUS no recaba datos personales al celebrar este contrato. Sólo en caso de que EL CLIENTE requiera algún servicio e inicie el proceso descrito en la cláusula 7 anterior, recabará

los datos que sean necesarios para la ejecución de este documento. No obstante lo anterior, se hace constar que, GARANPLUS puso a disposición de EL CLIENTE su aviso de privacidad y podrá solicitarlo al teléfono 55 5488-7248 desde cualquier parte de la república mexicana, en un horario de lunes a sábado de 8 a 21 horas (hora de la Ciudad de México), excepto días feriados oficiales. Al pagar la contraprestación por este contrato y al llamar conforme al procedimiento previsto en la cláusula 7, EL CLIENTE otorga su consentimiento para la transferencia de sus datos.

17. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las partes se someten a la legislación, competencia y jurisdicción de los tribunales competentes en la 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.

18. 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, GARANPLUS ha contratado un seguro para sólo añadirlo como beneficio a este contrato.
2. GARANPLUS cuenta con una póliza de seguro de exceso de pérdida, para respaldar la
3. suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de sus obligaciones.
4. La información del prestador del servicio es la siguiente: GARANPLUS, S.A. DE C.V., RFC: GAR-031021-8S9, con domicilio ubicado en Avenida Insurgentes Sur, 1136, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México.
5. Los derechos del consumidor, por lo que respecta a los servicios prestados por GARANPLUS, 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 ARTÍCULO nuevo y que aparece en el ticket de compra.

Garanplus, S.A. de C.V.

EL CLIENTE