

Términos y Condiciones

CONTRATO DE SERVICIOS QUE CELEBRAN SERVICIOS ECD ASSISTANCE, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO “ECD ASSISTANCE” EN ADELANTE) Y LA PERSONA QUE HA PAGADO LA CONTRAPRESTACIÓN (“EL CLIENTE” EN ADELANTE).

1. PRELIMINAR:

El presente contrato, a cambio de una contraprestación, cubre equipos electrónicos, telefonía celular, equipos de cómputo y línea blanca, con un valor igual o mayor de \$1,500 pesos mexicanos (en lo sucesivo “EL APARATO”), adquiridos por EL CLIENTE, como nuevos, a través de <https://www.segurosoloensoriana.com> o <https://www.soriana.com> (en adelante el “SITIO WEB”) en los términos y condiciones aquí convenidas.

Estos términos y condiciones se entregan al momento en el que EL CLIENTE, una vez que conoce el contenido de estos y el monto de la contraprestación y después de leerlos, paga la contraprestación correspondiente. Al pagar la contraprestación, EL CLIENTE manifiesta que entiende y acepta el contenido de este contrato.

2. DEFINICIONES:

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

FALLA: En singular o plural, significa una deficiencia o error en el funcionamiento del APARATO. No se calificará como FALLA, aquel daño en el APARATO en sus partes estéticas o incluso en los casos en que el daño no afecte el óptimo funcionamiento del APARATO.

CENTRO DE SERVICIO: Tercero contratado por ECD ASSISTANCE, que realizará el diagnóstico y/o reparación del APARATO.

REEMPLAZO: Será el reembolso que ECD ASSISTANCE efectuará a favor de EL CLIENTE considerando el importe señalado en el ticket de compra (aplicando cualquier descuento indicado en el mismo).

TIPOS DE SERVICIOS: A discreción de ECD ASSISTANCE, se podrá efectuar distintos tipos de servicios para brindarle la atención al CLIENTE, de manera enunciativa más no limitada, On Site (servicio a domicilio) el cual hace referencia a la visita y/o recolección del APARATO para la revisión en un CENTRO DE SERVICIO. Carry In (a mostrador) el cual hace referencia al ingreso del APARATO por el CLIENTE, bajo sus propios medios a la dirección que ECD ASSISTANCE proporcione del CENTRO DE SERVICIO. Mail to Service (paquetería), hace referencia del traslado del APARATO

desde la ubicación del CLIENTE hacia el CENTRO DE SERVICIO y viceversa; los gastos generados por el envío son pagados por ECD ASSISTANCE. Web Service (atención vía remota), hace mención a la atención de la solicitud de servicio por medio de diferentes medios digitales/videollamada, etc., el cual el diagnóstico y resolución del caso sin la necesidad del ingreso del APARATO a un CENTRO DE SERVICIO.

3. OBJETO DEL CONTRATO:

ECD ASSISTANCE asume la obligación, durante la vigencia de este contrato, a cambio de una contraprestación, de pagar al CENTRO DE SERVICIO por la revisión y/o reparación del APARATO, en caso de FALLA, por los periodos y beneficios que se indican a continuación:

Beneficio	Descripción	Periodo que aplica
Garantía Extendida	Reparación sin costo o reembolso si EL APARATO presenta una falla que pueda afectar su funcionamiento.	12 o 24 meses (según conste en el ticket correspondiente) a partir de la terminación de la garantía del fabricante.
Descarga eléctrica	Reparación sin costo o reembolso si EL APARATO presenta un evento de descarga eléctrica que pueda afectar su funcionamiento.	12 o 24 meses (según conste en el ticket correspondiente) a partir de la fecha de compra o entrega de EL APARATO.
Soporte Técnico	Soporte telefónico básico para configuración inicial de Smart TV.	12 o 24 meses (según conste en el ticket correspondiente) a partir de la fecha de compra o entrega de EL APARATO.
Accesorios	Se cubre la reparación / reemplazo del cargador o batería en equipos de cómputo y control remoto en televisores. El reemplazo podrá ser por uno igual o similar a discreción de ECD ASSISTANCE.	12 o 24 meses (según conste en el ticket correspondiente) a partir de la fecha de compra o entrega de EL APARATO.

4. VIGENCIA:

Este contrato inicia su vigencia desde la fecha de compra del APARATO o en la fecha en la que EL APARATO le sea físicamente entregado, y hasta por el tiempo que indique su orden de compra.

En caso de que sea ejercida la garantía del fabricante y éste sustituya el APARATO, amparado por el presente contrato, el nuevo APARATO quedará amparado por los beneficios señalados en este documento por el plazo de vigencia pendiente de transcurrir a partir de la fecha de dicho cambio siempre que EL CLIENTE informe a ECD ASSISTANCE respecto de dicho cambio proporcionando el nuevo número de serie y el documento emitido por el fabricante el cual ampare dicho reemplazo.

5. EVENTOS QUE NO SE INCLUYEN EN LOS BENEFICIOS ANTES SEÑALADOS:

- Quando EL APARATO sea utilizado para uso comercial.
- Quando EL APARATO se haya usado en forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por su fabricante.
- Quando la FALLA derive de una tercera descarga eléctrica por cambios de voltaje.
- Daños por fallas o defectos de los bienes cubiertos existentes al inicio de la vigencia del programa de Garantía Extendida.
- Programa de reemplazo; imputable a una falla, defecto de fabricación de origen o dispositivo dentro del periodo de la garantía del fabricante, representante de la marca, importador o distribuidor autorizado.
- Daños por falta de mantenimiento, inspección o limpieza del dispositivo o componentes del mismo.
- Omisión por parte del fabricante, importador o distribuidor en la reparación de fallas detectadas en el periodo de cobertura de la Garantía Extendida.
- FALLAS derivadas por exposiciones climáticas y ambientales.
- Defectos de diseño en su totalidad o componentes imputables al fabricante que sean avalados o no, por medio de la notificación expresa del fabricante, o bien, por el histórico de fallas que se presenten.
- Aparatos desarmados, alterados o reparados por personal ajeno al autorizado por ECD ASSISTANCE o por el fabricante original.
- Quando la FALLA sea originada por la presencia de objetos ajenos en el

interior de EL APARATO (tornillos, clavos, fauna nociva, etc.);

- l) Programas de aplicación, así como cualquier tipo de software. Como, por ejemplo: restauración a valores de fábrica, configuraciones y restauraciones del mismo sistema operativo, respaldos de información (archivos multimedia, videos, fotografías, correos, contactos, etc.) y/o sistemas operativos.
- m) Accesorios del APARATO (cualquier accesorio que se encuentre dentro de la caja original de EL APARATO).
- n) Aparatos que cuenten con la garantía de fabricante, comercializador o importador menor a 3 meses.
- o) Aparatos cuya garantía no inicie desde su adquisición.
- p) Aparatos adquiridos por EL CLIENTE en exhibición o aquellos conocidos como "refurbished" que hayan tenido un uso o defecto de funcionamiento previo.
- q) Aparatos rotos, estrellados o con daño físico.
- r) Solicitudes de servicio por la cobertura de descarga eléctrica que no sea confirmada mediante un reporte técnico del fabricante con el diagnóstico y avale el daño.
- s) Cuando el daño o falla se haya originado por un suministro deficiente de energía o en las instalaciones eléctricas.
- t) Aparatos adquiridos con más de 1 mes de diferencia entre la compra del APARATO y de la Garantía Extendida

Las partes convienen en que ECD ASSISTANCE no será responsable por la pérdida de datos, restauraciones de programas o respaldos de información en EL APARATO. Siendo obligación de EL CLIENTE realizar el respaldo de su información e ingresar el equipo a valores de fábrica y sin ninguna contraseña. Cuando se dé alguno de los supuestos previstos en esta cláusula, no será procedente el REEMPLAZO y la contraprestación pagada a ECD ASSISTANCE no será reembolsable ni podrá ser aplicable a otros aparatos.

7. CONTRAPRESTACIÓN:

El pago de la contraprestación de este contrato, lo realizará EL CLIENTE en el SITIO WEB. Este contrato será válido únicamente cuando esté acompañado de la orden de compra de o factura que acredite la compra del APARATO.

8. TERRITORIALIDAD:

El presente contrato aplica únicamente para eventos ocurridos en la República Mexicana.

9. REPORTE DE EVENTOS/TIPOS DE SERVICIOS:

Para hacer valer cualquiera de los beneficios previstos en este contrato, el CLIENTE deberá comunicarse a ECD ASSISTANCE, ingresando a la página web www.ecdassistance.com o bien, al teléfono 55 5005 9266 desde cualquier parte de la República Mexicana, de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas (horario de Ciudad de México), para conocer el procedimiento a seguir.

El operador de ECD ASSISTANCE le proporcionará a EL CLIENTE, un número de reporte. En caso de que EL CLIENTE reporte alguna falla por cualquiera de los beneficios, el operador le indicará a EL CLIENTE los documentos y formatos necesarios para hacer válida su cobertura y, de ser necesario, le indicará el domicilio de un CENTRO DE SERVICIO a las que deberá acudir para que el APARATO sea revisado (junto con todos sus componentes y accesorios), o en los casos aplicables, coordinar la recolección a domicilio y/o indicar el tipo de servicio que se brindará de acuerdo a diferentes factores tal como: distancia del CENTRO DE SERVICIO más cercano, tipo de falla, tipo de artículo, zona geográfica del CLIENTE y demás factores ajenos a ECD ASSISTANCE.

El CENTRO DE SERVICIO asignado, realizará la revisión y/o reparación de EL APARATO, en un plazo no mayor a 25 días naturales, contados a partir de la fecha de ingreso o recolección de EL APARATO completo, así como de este contrato, y el original o copia del ticket de compra o factura de venta tanto de EL APARATO, como del pago de la contraprestación de este contrato.

En caso de televisores mayores a 40 pulgadas y línea blanca el CENTRO DE SERVICIO gestionará la recolección sin ningún costo para EL CLIENTE. La FALLA reportada será evaluada por el CENTRO DE SERVICIO quien determinará la viabilidad de la reparación, si esto no fuera posible, ECD ASSISTANCE podrá optar por el REEMPLAZO de EL APARATO.

En caso de Web Service, la resolución será informada al CLIENTE por los distintos medios que se hayan brindado a ECD ASSISTANCE y en caso de que ECD ASSISTANCE opte por el REEMPLAZO del APARATO, podrá pedir al CLIENTE evidencia

de la destrucción del APARATO y este quedará bajo resguardo del CLIENTE.

10. RESGUARDO:

ECD ASSISTANCE será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables a éste o a los CENTROS DE SERVICIO mientras EL APARATO se encuentre bajo su resguardo. ECD ASSISTANCE no será responsable de EL APARATO mientras el mismo se encuentre en resguardo de LAS UNIDADES.

11. REEMPLAZO:

En caso de resultar procedente, ECD ASSISTANCE reembolsará a EL CLIENTE el valor de EL APARATO, mediante la entrega de una tarjeta de regalo (Monedero electrónico físico o electrónico). La decisión del reembolso es una facultad que solo corresponderá a ECD ASSISTANCE. Para calcular el valor del APARATO, se tomará el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del APARATO, descontando cualquier promoción o descuento.

Al momento en que ECD ASSISTANCE realiza el REEMPLAZO del APARATO, 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 a EL APARATO origen del mismo, por lo que si éste es reemplazado por uno nuevo (adquirido con la tarjeta de regalo), el nuevo NO goza de los beneficios de este contrato (por lo que, si EL CLIENTE desea que el nuevo aparato quede amparado, debe adquirir un nuevo contrato). En ningún caso procederá algún reemplazo bajo el supuesto de que por causas imputables al CLIENTE se retrase la reparación o entrega del APARATO reparado o se niegue a recibirlo.

El CLIENTE recibirá la tarjeta de regalo por medio del CENTRO DE SERVICIO que haya sido asignado previamente o de forma directa por ECD ASSISTANCE (medio electrónico). de dicha tarjeta de regalo para su activación y posterior uso en cualquiera de las UNIDADES ubicadas en la República Mexicana.

12. TERMINACIÓN ANTICIPADA:

Este CONTRATO no puede ser terminado anticipadamente por el CLIENTE en ninguna circunstancia.

13. 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 ECD ASSISTANCE, en el entendido de que las UNIDADES no tienen ninguna relación o responsabilidad en las obligaciones que las partes convienen en este contrato.

EL CLIENTE libera a ECD 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 APARATO, obligándose a responder por el saneamiento en caso de pérdida del derecho o propiedad de EL APARATO.

14. 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 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.

15. FECHA, PRECIO Y FORMA DE PAGO:

La fecha de celebración de este contrato es la que aparece en el ticket de compra de EL APARATO. El precio y forma de pago también son los que aparecen en el ticket mencionado. La contraprestación total debe pagarse a ECD ASSISTANCE, a través de las UNIDADES al momento de la adquisición del presente.

16. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS:

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

a) Teléfono: Llamando al teléfono 55 5005 9266 desde cualquier parte de la república mexicana.

b) Correo electrónico: ge_soriana@ecdassistance.com

c) Correo: a la siguiente dirección a la atención de SERVICIOS ECD ASSISTANCE, S.A.P.I. DE C.V.

Toledo 39, piso 4, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600, México.

17. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD:

ECD ASSISTANCE 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 9 anterior, recabará los datos que sean necesarios para la ejecución de este documento. No obstante, lo anterior se hace constar que, ECD ASSISTANCE puso a disposición de EL CLIENTE su aviso de privacidad que se puede consultar en [/www.ecdassistance.com/aviso-de-privacidad](http://www.ecdassistance.com/aviso-de-privacidad)

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. ECD ASSISTANCE 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.

La información del prestador del servicio es la siguiente:

SERVICIOS ECD ASSISTANCE, S.A.P.I. DE C.V.
RFC: SEA221010MD0, con el domicilio previsto en la cláusula décima primera.

Los derechos del consumidor, por lo que respecta a los servicios prestados por ECD 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 APARATO nuevo y que aparece en el ticket de compra.



SERVICIOS ECD
ASSISTANCE, S.A.P.I.
DE C.V. LIC.
ARMANDO
CAMACHO RAMÍREZ

EL CLIENTE

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL QUE SUSCRIBE ESTE CONTRATO: ARMANDO CAMACHO RAMIREZ, facultades que constan en la escritura pública número 97,325 de fecha 10 de octubre de 2022 pasada ante la fe del notario público No. 94 de la ciudad de México, el Lic. Erik Namur Campesino.