

---

CONTRATO DE  
**SERVICIO PLUS**

**AIG Garanplus**

---

**CONTRATO DE SERVICIOS QUE CELEBRAN GARANPLUS, S.A. DE C.V. (EN ADELANTE "GARANPLUS") 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, (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 GARANPLUS, con la finalidad de proteger un nuevo equipo CELULAR.

**Unidades:** Lugares donde se adquiere el CELULAR y el Programa de Servicios y se realizarán los trámites del reclamo.

**Ticket de Compra del CELULAR:** Documento en donde se refleja el costo del CELULAR adquirido en cualquiera de las Unidades.

**Ticket de Compra del Programa de Servicio o Plan:** Documento en donde se refleja el costo del Programa de Servicios contratado.

**Deducible:** Es el costo a cargo del Cliente en caso de Robo o Daño Accidental. 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, cuando el costo de reparación sea superior al 50% al valor del Ticket de Compra del CELULAR.

**Programa de Servicios:** Es el servicio descrito en el el ticket de la protección celular y

amparado en el certificado de protección que suscribe GARANPLUS con EL CLIENTE que adquirió un CELULAR nuevo en la Unidad.

**Certificado:** Es el Documento que respalda la protección que suscribe GARANPLUS con el cliente 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 imprevisible, inesperada y externa, que impida su correcto funcionamiento. Para que este beneficio sea procedente, dicho daño deberá exceder el 50% del costo del teléfono celular indicado en el Ticket de Compra del CELULAR. Si el costo por la reparación de los daños del CELULAR del Cliente no excede el 50% del costo del CELULAR indicado en el Ticket de Compra del CELULAR, procederá la devolución del CELULAR dañado sin que le aplique ningún beneficio.

**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:** Es el 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, causándole daños irreparables.

## ☰ CLÁUSULAS

### ○ PRIMERA OBJETO

#### PROGRAMAS DE SERVICIOS

GARANPLUS asume la obligación, a cambio de la contraprestación que le paga el Cliente, en reembolso del celular por falla por descarga eléctrica pactado en el ticket de compra menos descuentos, a partir de la fecha de compra o entrega física del CELULAR. Este contrato le otorga además de lo previsto anteriormente, el beneficio de un seguro para el caso de Robo total con violencia, Robo total sin violencia o Daño total accidental y/o por agua, contratado por GARANPLUS, provisto por una institución de seguros (Aseguradora), por el mismo tiempo

que esté vigente este contrato y después de que haya sido materialmente entregado el APARATO a EL CLIENTE.

Los Programas de Servicios aplicarán únicamente para productos nuevos, cuyo precio de compra se encuentre entre los \$1000.00 (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 más 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 a GARANPLUS a través de las Unidades, 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:

Para hacer valer este beneficio, el cliente deberá seguir los siguientes pasos:

- **Solicitar a su compañía telefónica el bloqueo del IMEI.**
- **Notificar al Centro de Atención a Clientes al teléfono del programa de servicios: (800) 223 2230.**
- **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.**

El cliente deberá presentar la siguiente documentación:

- **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 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.

La indemnización consistirá por una sola ocasión, a juicio de la Aseguradora, en el reembolso de la cantidad equivalente al precio de compra original menos cualquier reembolso o descuento especificado en el ticket de compra del CELULAR, adicionalmente se descontará el 40% por concepto de deducible. El reembolso se efectuará mediante un monedero electrónico emitido por las Unidades.

## **1.2 Daño total accidental y por agua:**

Para hacer valer este beneficio, el cliente deberá seguir los siguientes pasos:

- **Notificar al Centro de Atención a Clientes al teléfono del programa de servicio: (800) 223 2230.**
- **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.**

El cliente deberá presentar la siguiente documentación:

- **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.**

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.

La indemnización consistirá por una sola ocasión, a juicio de la Aseguradora, en el reembolso de la cantidad equivalente al precio de compra original menos cualquier reembolso o descuento especificado en el ticket de compra del CELULAR, adicionalmente se descontará el 35% por concepto de deducible. El reembolso se efectuará mediante un monedero electrónico emitido por las Unidades.

### **1.3 Descarga eléctrica:**

Para hacer valer este beneficio el cliente deberá:

- **Solicitar al fabricante la evaluación del CELULAR. El fabricante o compañía telefonica serán los únicos que podrá abrir el CELULAR y emitir un dictamen. Si el CELULAR presenta una afectación por descarga eléctrica, el fabricante o compañía telefonica entregará una carta con el dictamen.**
- **Notificar al Centro de Atención a Clientes al teléfono del programa de servicio: (800) 223 2230.**
- **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.**

El cliente deberá presentar lo siguiente:

- **La carta dictamen del fabricante o compañía telefonica 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.**

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

La indemnización consistirá por una sola ocasión, a juicio de GARANPLUS, en el reembolso de la cantidad equivalente al precio de compra original menos cualquier reembolso o descuento especificado en el ticket de compra del CELULAR. El reembolso se efectuará mediante un monedero electrónico emitido por las Unidades.

## **QUINTA**

### **EVENTOS NO CUBIERTOS POR EL PROGRAMA DE SERVICIOS**

Las partes convienen que en ninguno de los supuestos siguientes aplicará el reclamo en el caso de 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 CELULAR, 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 CELULAR.
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 CELULAR.
16. Daños o Robo de elementos considerados accesorios y demás componentes que integran el embalaje de venta del CELULAR(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.

Además, las partes convienen que en ninguno de los supuestos siguientes, aplicará el reclamo en el caso de Descarga Eléctrica:

18. Cuando se haya usado en forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por su fabricante.
19. CELULARES desarmados, alterados o reparados por personal ajeno al autorizado por GARANPLUS o por el fabricante original o compañía telefónica.



**SEXTA****RESGUARDO**

GARANPLUS será responsable de los daños totales o pérdidas totales directamente imputables mientras el CELULAR se encuentre bajo su resguardo. Esta responsabilidad terminará cuando transcurran sesenta días naturales siguientes a la fecha de entrega si, por causas imputables al CLIENTE, éste no recoge el ARTÍCULO reparado. GARANPLUS no será responsable 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.

**OCTAVA****CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN**

El Cliente podrá solicitar la cancelación del presente contrato directamente en alguna de las Unidades durante la vigencia de este contrato. Tendrá derecho al reembolso por la cancelación de este contrato, que corresponda a prorrata (es decir, el total de la contraprestación menos gastos administrativos dividido en 12 (doce) meses y corresponderá al Cliente los meses posteriores al mes de cancelación) 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.

GARANPLUS 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 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 días naturales posteriores a la fecha de compra

de la Protección Celular, y EL CLIENTE solicite la terminación se 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, GARANPLUS puso a disposición de EL CLIENTE su aviso de privacidad en el sitio web <https://www.aig.com.mx/garanplus/garanplus> cuando GARANPLUS 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

LAS PARTES, señalan como domicilios para oír y recibir notificaciones, los siguientes:

**GARANPLUS: Insurgentes Sur N° 1136, Colonia del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, 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 GARANPLUS, 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 GARANPLUS 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.

## **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, GARANPLUS ha contratado un seguro para solo añadirlo como beneficio a este contrato.**
- 2. GARANPLUS cuenta con una póliza de seguro 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: GARANPLUS S.A. de C.V. con domicilio en Insurgentes Sur No. 1136, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100 en la Ciudad de México.

- 3. 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 CELULAR nuevo y que aparece en el ticket de compra.

---

**GARANPLUS, S.A. DE C.V.**

---

**EL CLIENTE**

**NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL QUE SUSCRIBE ESTE CONTRATO:** Karina Garrido, facultades que constan en la escritura pública número 88759, de fecha 19 de agosto de 2013 pasada ante la fe del notario público No. 72 del Distrito Federal, el Lic. Carlos Viñas.