



## HOGAR PROTEGIDO

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

#### PRIMERA.- CONCEPTOS DEL CONTRATO.

- a). - APARATO: Aparatos Eléctricos o a base de gas, usados, que no cuenten con la garantía vigente del fabricante o Importador, que no hayan sufrido ninguna modificación en su condición original que altere su uso normal y cuya antigüedad de fabricación no exceda los 8 años, a excepción de Pantallas de plasma, LCD, LED y OLED que no excedan de los 5 años.
- b). - APARATOS INCLUIDOS: Para efectos de este contrato únicamente refrigeradores, lavadoras, secadoras de ropa, estufas, hornos eléctricos, pantallas de plasma, LCD, LED y OLED, aspiradoras, boilers, hornos de microondas, campanas de pared, lavavajillas. El APARATO debe estar en óptimo funcionamiento al contratar alguno de los planes del contrato.
- c). - MONTO LIMITE DE REPARACIONES: Es la cantidad máxima de dinero que GARANTIA 365 pagará al CENTRO DE SERVICIO por los costos que implique la reparación de cada evento, mismo que dependerá del plan contratado por EL CLIENTE. En los casos en los que se exceda el monto de la cotización para la reparación del APARATO, ésta será pagada por EL CLIENTE.
- d). - LIMITE DE REPARACIONES: Es ilimitada dentro del MONTO LIMITE contratado y disminuirá conforme a los montos de las reparaciones que se realicen al APARATO y terminará al agotarse la suma contratada de reparación de cada APARATO.
- e). - TIEMPO DE ESPERA: El tiempo de espera será de 60 días naturales a partir de la fecha de contratación señalada en el ticket de compra. EL CLIENTE no podrá solicitar servicio de reparación durante el tiempo indicado.
- f). - CENTRO DE SERVICIO: Persona física o moral a quien, en caso de FALLA TECNICA, GARANTIA 365 encomienda la reparación del APARATO, es la única autorizada para reparar el APARATO dentro de la vigencia de este contrato.
- g). - FALLA TECNICA: Deficiencia o error en el funcionamiento del APARATO por uso normal, que no esté incluida en alguna de las excepciones previstas en la Cláusula Cuarta de este contrato.



h). - ORDEN DE SERVICIO: Documento en el que se detalla el nombre o razón social, domicilio y teléfono del CENTRO DE SERVICIO, así como el nombre, dirección y teléfono de EL CLIENTE, descripción del APARATO, número de serie, condiciones físicas en que se recibe, la falla que presenta y las garantías de reparación, sus términos y condiciones, cobertura, vigencia y procedimientos para hacerlas efectivas. En todo caso, el tiempo que dure la reparación bajo la protección de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma. La reparación efectuada, en todo caso tendrá una garantía de 30 días por parte del CENTRO DE SERVICIO y que será respaldada por GARANTIA 365.

i). - VIGENCIA: Este contrato tendrá una vigencia de doce meses a partir de la fecha efectiva de pago de la contraprestación. En la Carátula se establece la vigencia, periodo de espera y costo de este contrato.

j). - TERRITORIALIDAD: Este contrato es válido en cualquier parte de la República Mexicana.

k). - PLANES DE PROTECCIÓN: Son los diferentes planes que se ofrecen en este CONTRATO que EL CLIENTE podrá elegir para la protección de los diversos APARATOS de su propiedad que ya no cuentan con la garantía original del fabricante.

Los planes para elegir por el CLIENTE son:

k.1.- Plan ESCENCIAL (2 APARATOS)

k.2.- Plan PROTECCION (3 APARATOS)

k.3.- Plan SÚPER (4 APARATOS)

k.4.- Plan DELUXE (Incluye 2 APARATOS) + Pantalla

k.5.- Plan PREMIER (Incluye 3 APARATOS) + Pantalla

k.6.- Plan ÉLITE (Incluye 4 APARATOS) + Pantalla

K.7.- Plan A MI MEDIDA (REPARACIONES DE EQUIPOS NO CUBIERTOS por GARANTIA)

l). - CONTRATACION DEL PLAN.



<b>HOGAR PROTEGIDO 365</b>	
<b>PAQUETES BÁSICOS</b>	<b>Aparatos a Seleccionar de los Grupos 1, 2 y 3</b>
PLAN ESENCIAL	2*
PLAN PROTECCIÓN	3*
PLAN SÚPER	4**
<b>PAQUETES PREMIUM</b>	<b>Aparatos a Seleccionar</b>
DELUXE	2*, + 1 Pantalla
PREMIER	3*, + 1 Pantalla
ÉLITE	4**, + 1 Pantalla
<b>A MI MEDIDA***</b>	Para aparatos de electrónica y Línea blanca, no cubiertos en los planes Básico y Premium, Costo por Revisión \$350.00
<b>*Solo se podrá seleccionar un aparato de cada grupo</b>	
<b>**Para los planes Élite y Súper se podrá seleccionar un aparato de cada grupo, y al hacer la 4a. Selección de un aparato se podrá elegir de cualquiera de los 3 grupos.</b>	
<b>*** Servicio ON DEMAND para aparatos de electrónica y línea blanca no cubiertos en los planes Básico y Premium.</b>	

  

<b>GRUPO 1</b>
Lavadora
Refrigerador*
Boiler
Centros de Lavado
<b>GRUPO 2</b>
Lava Vajillas
Estufas
Secadora (Ropa)
Horno a gas
<b>GRUPO 3</b>
Microondas
Aspiradora
Campana de Pared
Horno Eléctrico

De cada Grupo seleccionado, Garantía 365 reparará los dos primeros eventos que presenten fallas que no sean del mismo tipo en cada uno de los APARATOS seleccionados y podrán ser reparados cuantas veces sea necesario dentro del MONTO LIMITE contratado, conforme a lo señalado en el inciso d), de esta Cláusula.

## SEGUNDA. - OBJETO DEL CONTRATO.

En caso de que ocurra una falla técnica por uso normal, es decir, una deficiencia o mal funcionamiento del APARATO, que no esté incluido en alguna de las EXCEPCIONES previstas en la CLAUSULA CUARTA del presente documento y dentro de la vigencia de este contrato, GARANTÍA 365 coordinará con el CENTRO DE SERVICIO para que éste último realice la reparación del APARATO en base al PLAN contratado.

## TERCERA. - DEL PAGO Y LA CONTRAPRESTACIÓN.



El pago de la contraprestación de este contrato lo realizará el CLIENTE a través de los medios de pago aceptados por Garantía 365, al momento que realice la compra del PLAN. Este pago constituirá la aceptación, por parte del CLIENTE, de los términos y condiciones de este CONTRATO. El CONTRATO será válido únicamente cuando está acompañado del comprobante digital de compra del PLAN expedido por la plataforma en donde se realizó la compra.

La contraprestación es la cantidad que el CLIENTE paga por el PLAN contratado y que se especifica en el comprobante digital de compra del PLAN. La contraprestación, en todo caso, se determina en función del valor del PLAN. El monto de la contraprestación se establece en moneda nacional e incluye el impuesto que señale el comprobante digital o factura correspondiente.

#### **CUARTA. - EXCLUSIONES.**

4.1. En ninguno de los supuestos siguientes se procederá a la reparación del APARATO:

1. APARATOS desarmados, incompletos, rotos, con piezas sueltas, alterados o reparados por personal no autorizado por el fabricante, importador o comercializador.
2. Cuando el APARATO no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que establece el fabricante.
3. Que contengan objetos extraños en el interior del APARATO como, de manera enunciativa más no limitativa, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, orines de animales, etc.
4. Consumibles y de reemplazo periódico como, de manera enunciativa más no limitativa, filtros y canastas de cualquier tipo, baterías y/o pilas de cualquier tipo, defectos en las instalaciones de agua y de gas, control remoto.
5. Falta de actualización del software o del firmware en electrodomésticos y pantallas.
6. Pantallas (LCD, LED, OLED, PLASMA, etc.) o de cualquier APARATO rotas, rajadas, manchadas (incluyendo manchas por derramamiento de líquido), o causados por la presión de objetos externos.
7. Accesorios del APARATO, como estuches, baterías, cargadores, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, enchufes, cables (coaxial, de alimentación eléctrica, HDMI, etc.), filtros de agua, etc.



8. APARATOS que no cumplan con previsto en la cláusula PRIMERA inciso b).

4.2. Cuando el APARATO presente daños por alguna de las siguientes causas, éste no será reparado:

1. Daño doloso o accidental por golpes o caídas.
2. Maltrato, uso indebido o contrario al indicado en el manual de operación del fabricante.
3. Destinado a uso distinto al doméstico.
4. Robo, vandalismo (daño al APARATO 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 de salitre.
6. Por exposiciones del APARATO a condiciones climáticas o ambientales adversas.
7. Por caso fortuito o fuerza mayor.
8. Defectos de diseño o defectos de materiales del APARATO.

En el caso que el APARATO se encuentre en alguno de los supuestos previstos en esta cláusula y se originen gastos con motivo del dictamen técnico que generó la exclusión, el CLIENTE podrá optar entre pagar dichos gastos o que se le descuenten del siguiente evento que solicite, en el entendido que esta exclusión deja a salvo el o los eventos que no haya utilizado.

**QUINTA.** - GARANTÍA 365 no estará obligada a efectuar reparaciones en APARATOS mientras se presenten alguno de los siguientes supuestos:

1. Falta de mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y/o ajustes.
2. Instalaciones o reinstalaciones de software o firmware de ninguno de los APARATOS.
3. APARATOS que requieran de un proceso denominado “volado” para su reparación o reemplazo, es decir que, para ser extraídos o ingresados al domicilio del CLIENTE se requiera el uso de poleas o mecanismos distintos por ser imposible su movilización a través de accesos de entrada y salida al inmueble dadas sus dimensiones.



4. APARATOS que no se encuentren desconectados y/o desinstalados. Será obligación del CLIENTE poner a disposición del CENTRO DE SERVICIO los APARATOS desconectados y/o desinstalados.
5. APARATOS que no puedan ser retirados del domicilio por adecuaciones realizadas por el CLIENTE.
6. Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como:
  - a. APARATOS de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
  - b. APARATOS adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
  - c. APARATOS estructurales, por ejemplo: envolturas, bandas y carcasas.
7. Cualquier perjuicio que se pudiera ocasionar al CLIENTE durante el tiempo que el APARATO se encuentre en el CENTRO DE SERVICIO.
8. Fallas derivadas por el vencimiento del licenciamiento de uso otorgada por el fabricante.

#### SEXTA. - PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA REPARACIÓN DEL APARATO.

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

- Llamar a GARANTÍA 365 desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1085, en un horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 hrs. (Hora de la Ciudad de México).
- Tener el comprobante de compra del PLAN contratado y el presente contrato al momento de la llamada.
- Describir brevemente la falla del APARATO al operador.
- Informar si el APARATO fue previamente reparado durante la garantía original del fabricante.
- El operador registrará el número de referencia del servicio y le indicará cuando así proceda, a que CENTRO DE SERVICIO acudir para la revisión y diagnóstico del APARATO 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.

- Acudirá al CENTRO DE SERVICIO que le haya indicado la operadora con los siguientes documentos: el presente contrato, el comprobante de compra del PLAN, así como con el APARATO al cual se le realizará un diagnóstico (sin costo para el CLIENTE), para lo cual el CENTRO DE SERVICIO levantará un formato de entrega/formato de diagnóstico/orden de servicio en el que se detallará el nombre, dirección y teléfono del CLIENTE, descripción del APARATO, número de serie, condiciones físicas en que se recibe el APARATO y la falla que presente.

La reparación se realizará usando refacciones y/o materiales nuevos, apropiados al modelo y marca del APARATO, salvo que el CLIENTE autorice expresamente lo contrario, lo cual deberá de constar por escrito con firma de conformidad.

GARANTÍA 365 responderá directamente al CLIENTE por las reparaciones que haga el CENTRO DE SERVICIO.

El CENTRO DE SERVICIO entregará el APARATO en condiciones de uso, previa prueba de funcionamiento en presencia del CLIENTE.

Sólo los APARATOS siguientes serán recolectados y/o reparados en el domicilio del CLIENTE: refrigeradores, lavadoras, centros de lavado, lavavajillas, secadoras de ropa, estufas, boilers, campanas de pared y pantallas a partir de 32 pulgadas. En el caso que el técnico, a su criterio, no pueda hacer la reparación en el domicilio del CLIENTE, procederá a trasladar el equipo al CENTRO DE SERVICIO para su reparación. En estos casos, el personal que se presente en el domicilio del CLIENTE contará con los medios de identificación adecuados.

#### SEPTIMA. - RESGUARDO.

GARANTÍA 365 será responsable de los daños o pérdidas totales imputables a éste mientras el APARATO se encuentre bajo su resguardo. Esta responsabilidad concluirá cuando transcurran 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha pactada para la entrega del APARATO sin que el CLIENTE recoja el APARATO reparado.

GARANTÍA 365 no es responsable por robo del APARATO.

#### OCTAVA. - CESION. Este contrato no es transferible.





## NOVENA.- REEMBOLSO

Cuando el APARATO no pueda ser reparado porque el costo de la reparación exceda el MONTO LIMITE DE REPARACIONES o porque no existan las refacciones necesarias para su reparación en el mercado, GARANTIA 365 entregará a EL CLIENTE, la cantidad que se describe en la Carátula por el equipo que haya sufrido la falla técnica. Una vez pagada esta cantidad a EL CLIENTE, este contrato seguirá surtiendo todos sus efectos para cualquier otro APARATO que siga vigente conforme al CONTRATO y GARANTIA 365 estará obligada a pagar por su reparación.

Serán causa de rescisión del presente contrato, imputable a EL CLIENTE, la falsedad al describir los APARATOS en la Carátula. Será causa de rescisión del presente contrato imputable a GARANTIA 365 el incumplimiento de sus obligaciones contenidas en el presente contrato.

## DÉCIMA. - ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS.

El CLIENTE podrá remitir sus quejas a GARANTÍA 365 en cualquiera de las formas siguientes:

- a. Por Teléfono: Llamando desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1085.
- b. Por Correo electrónico: [atencionclientes@garantia365.com](mailto:atencionclientes@garantia365.com)
- c. A través de nuestra página web: <http://garantia365.com>
- d. Por medio de Twitter: @Garantia\_365
- e. Por medio de Facebook: @Garantia365Oficial
- f. O mediante correo ordinario a la siguiente dirección a la atención de: GARANTÍA 365, S.A. de C.V. Parque de Orizaba N.º 7 Piso 3, Colonia El Parque. Naucalpan de Juárez, C.P. 53398, Estado de México.

Los horarios de atención al público son: de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 hrs. (Hora de la Ciudad de México)

## DÉCIMA PRIMERA. - DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.

GARANTÍA 365 al celebrar este contrato de HOGAR PROTEGIDO, recabará los datos que sean necesarios para la ejecución de este documento.





Desde este momento, GARANTÍA 365 pone a disposición del CLIENTE su aviso de privacidad, el cual se encuentra en la página de internet [http://garantia365.com/aviso\\_privacidad](http://garantia365.com/aviso_privacidad) o podrá solicitarlo sin costo, llamando desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1085 en un horario de lunes a sábado de 08:00 a 21:00 hrs. (Hora de la Ciudad de México).

#### **DÉCIMA SEGUNDA. - RESPONSABILIDAD POR LA PROPIEDAD DEL APARATO.**

En el caso de que el CLIENTE entregue para su reparación a GARANTÍA 365 y/o al CENTRO DE SERVICIO por instrucciones de GARANTIA 365, cualquier APARATO que no sea propiedad del CLIENTE, éste libera a GARANTIA 365 de cualquier responsabilidad que hubiera surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad o posesión o cualquier derecho inherente al APARATO entregado, obligándose a responder ante cualquier autoridad por su adquisición o posesión y cualquier pérdida económica que le pudiese ocasionar a GARANTIA 365.

#### **DÉCIMA TERCERA. - DISPOSICIONES LEGALES.**

En términos de lo dispuesto en el acuerdo por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto al servicio de reparación de equipo electrónico, electrodoméstico y gasodoméstico.

La información del Prestador del Servicio es la siguiente:

GARANTÍA 365, S.A. DE C.V. Parque de Orizaba N.º 7 Piso 3, Colonia El Parque. Naucalpan de Juárez, C.P. 53398, Estado de México. RFC: GTS191202BW7

Los derechos del consumidor están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### **DÉCIMA CUARTA. - TÍTULOS.**

Los títulos que aparecen en cada cláusula son para mera localización de las mismas, por lo que no podrán ser utilizados para la interpretación del contenido de ellas.

#### **DÉCIMA QUINTA. - JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.**

Conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal de 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 una controversia entre las partes.

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las partes se someten a la legislación, competencia y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, haciendo renuncia expresa a cualquier fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio, vecindad o cual quiere otra causa que quisieren invocar, en el presente o futuro.

Este contrato se celebra en la fecha en la que el CLIENTE haya pagado la contraprestación a Garantía 365 donde compró su PLAN. Es decir, la fecha de celebración de este contrato es la que aparece en el ticket de compra.