

LÍNEA BLANCA

garantía
extendida
planes de protección



BIENVENIDO

AHORA YA ESTAS PROTEGIDO

Respaldado por:
AIG Garanplus

sam's club 

CONTRATO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA LÍNEA BLANCA

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 SOCIO" EN ADELANTE).

1. PRELIMINAR.

Los artículos de **línea blanca (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 SOCIO como nuevo en las tiendas SAMS, (en lo sucesivo "LAS UNIDADES"), con un **valor igual o mayor** a los **\$2,001.00** (DOS MIL UN PESOS 00/100 M.N.) y **hasta \$80,000.00** (OCHENTA 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.

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 SOCIO considerando el importe señalado en el ticket de compra aplicando cualquier descuento indicado en el mismo. El reemplazo se realizará entregando al SOCIO una tarjeta de regalo con el importe correspondiente.

TARJETA DE REGALO: Tarjeta electrónica que GARANPLUS entrega a EL SOCIO en caso de REEMPLAZO con el importe señalado en el ticket de compra, o en el caso de la pérdida de alimentos o Reembolso por lavandería (descritos en el apartado 3 relativo a los beneficios de este contrato.). Este plástico se entregará en una sola ocasión y podrá ser usado exclusivamente en "LAS UNIDADES".

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

PROGRAMA GARANTÍA EXTENDIDA	ARTÍCULOS	
Línea Blanca	Refrigeradores* Frigobares Estufas* Lavadoras* Centros de lavado*	Secadoras* Lavavajillas* Congeladores* Aires acondicionados* Calentadores ambientales

*Estos artículos cuentan con servicio a domicilio. No obstante, y en caso de ser necesario retirar el producto, deberán existir las condiciones necesarias y libre acceso para la movilidad óptima del traslado, caso contrario el socio deberá entregar el artículo a pie de calle.

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 36 meses, contados a partir de que concluya la GARANTÍA DEL FABRICANTE y de acuerdo a lo especificado en la siguiente tabla y en el ticket de compra.

Si el ARTÍCULO sufre una FALLA 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 **SOCIO** 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	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 36 meses adicionales a partir de la fecha de compra especificada 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 valido en las UNIDADES.	1 evento						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tamaño del refrigerador</th> <th>Monto del beneficio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 y 2 puertas, desde 8 hasta 16 pies cúbicos</td> <td>\$800.00 pesos (Ochocientos Pesos 00/100 M.N.)</td> </tr> <tr> <td>1 y 2 puertas, desde 17 hasta 25 pies cúbicos</td> <td>\$1,400.00 (Un Mil Cuatrocientos Pesos 00/100 M.N.)</td> </tr> </tbody> </table>		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.)
	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.)							
Reembolso por Lavandería	Si la lavadora o secadora no se repara dentro de las siguientes 24 horas hábiles a partir de la primera visita del técnico al domicilio del cliente, recibirá un monedero electrónico para pagar la lavandería por un monto de \$700.00 pesos	1 evento						

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 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 **SOCIO** 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 SOCIO 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:

- ARTÍCULO desarmado, incompleto, roto, con piezas sueltas, alterado o reparado por personal no autorizado por el fabricante o por GARANPLUS.
- Cuando el ARTÍCULO no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- Aquellos que contengan objetos extraños en el interior del ARTÍCULO como, enunciativamente mas no limitativa, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, plagas, etc.
- Consumibles y elementos de reemplazo periódico, como enunciativamente mas no limitativa, cartuchos de tinta, baterías, tóner, cintas, cilindros, control remoto, o cualquier otro que se especifique por el fabricante.
- Programas de aplicación, así como cualquier tipo de software, configuración y/o actualizaciones.
- Pantallas de cualquier tipo de tecnología 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).
- Accesorios del ARTÍCULO, como enunciativamente mas no limitativa, estuches, cargadores, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, enchufes, cables, bocinas, control remoto, lente de cámara o cualquier otro que se especifique por el fabricante.
- 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**.
- ARTÍCULO adquirido por EL **SOCIO** en liquidación que no cuente con GARANTÍA DEL FABRICANTE, o ARTÍCULO de

- remate y/o de exhibición.
10. ARTÍCULO que estén **catalogado como reconstruido** (denominado “**refurbish**”) por el fabricante, importador o comercializador.
 11. Cuando el daño o FALLA se haya originado por un suministro deficiente de energía o en las instalaciones eléctricas.
 12. Cuando exista un boletín o manifiesto publicado por el fabricante que refiera una FALLA o defecto en particular o recurrente del ARTICULO.

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

1. Daño accidental por 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 personal o doméstico.
4. Robo, vandalismo, dolo o actos intencionales por parte del SOCIO (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 o ambientales adversas.
7. Por caso fortuito o fuerza mayor.
8. Defectos de diseño o defectos de materiales del ARTÍCULO.
9. Programas de aplicación. En caso de reparación de computadoras, el SOCIO 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.
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 SOCIO 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 SOCIO.

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 SOCIO deberá:

1. Llamar al teléfono lada sin costo 8006490758 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, marca, modelo 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 SOCIO 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 SOCIO) en el que se detallará el nombre, dirección y teléfono del SOCIO, descripción del ARTÍCULO, número de serie, condiciones físicas en que se recibe el ARTÍCULO y la FALLA que presente.
7. En el caso de ARTICULO que por su propia naturaleza y este marcado con un asterisco en el listado de ARTICULOS CUBIERTOS el SOCIO deberá agendar una cita en su domicilio con el CENTRO DE SERVICIO a través de GARANPLUS en el teléfono 8006490758. Un técnico se presentará en el domicilio del SOCIO en la fecha y hora acordada para hacer la reparación. En caso de no poderla realizar la reparación en el domicilio del SOCIO el técnico procederá a trasladar el ARTICULO 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 SOCIO autorice o requiera expresamente lo contrario. GARANPLUS responderá directamente al SOCIO 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 SOCIO. GARANPLUS a través del CENTRO DE SERVICIO entregará al SOCIO 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 SOCIO dentro de los 60 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la reparación o declinación.

9. REEMPLAZO.

En caso de que, a juicio de GARANPLUS, el costo de la reparación exceda del costo del ARTÍCULO o por falta de piezas de reemplazo

en el mercado para repararla, o que la reparación tarde más de veinticinco días naturales, GARANPLUS reemplazará el ARTÍCULO, entregando una TARJETA DE REGALO. La decisión del REEMPLAZO solo procederá en los casos previstos en el presente contrato.

Para calcular el valor del ARTÍCULO, se tomará el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del ARTÍCULO, descontando 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 SOCIO 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 SOCIO se retrase la reparación o entrega del ARTÍCULO reparado o se niegue a recibirlo.

El SOCIO que sea notificado por GARANPLUS sobre el REEMPLAZO, recibirá en el CENTRO DE SERVICIO que se le haya asignado previamente, la TARJETA DE REGALO. El SOCIO deberá firmar de aceptación de los términos del REEMPLAZO y del recibo de TARJETA DE REGALO. El SOCIO deberá solicitar la activación de su TARJETA DE REGALO, llamando al 8006490758, el operador confirmará la autorización y el monto a recibir en dicha TARJETA DE REGALO, mismo que se activará en un tiempo máximo de 72 horas hábiles una vez recibida la confirmación de autorización. La referida TARJETA DE REGALO únicamente podrá cambiarse por un ARTÍCULO de características e importe similares al que se reemplazó.

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 transcurran 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha de entrega, si por causas imputables al SOCIO, éste no recoge el ARTÍCULO reparado. GARANPLUS no es responsable por el ARTÍCULO.

11. 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.

12. VARIACIÓN DE USO.

En caso de que el ARTÍCULO cubierto por el presente contrato se destine a un uso no doméstico, el SOCIO deberá dar aviso a GARANPLUS en un término de treinta días naturales a partir de la fecha de compra del ARTÍCULO, al teléfono 8006490758 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.

13 RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES.

En caso de cualquier queja derivada del presente contrato, el SOCIO/SOCIO 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 SOCIO por el incumplimiento de los servicios pactados en el presente documento.

El SOCIO expresa e irrevocablemente reconoce y acepta que, en caso de no poder acreditar su calidad de SOCIO 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 SOCIO 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.

14. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

Este contrato puede ser terminado anticipadamente por EL SOCIO, 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 SOCIO el total de la contraprestación pagada por este contrato. Para proceder a dar por terminado anticipadamente este contrato, EL SOCIO deberá presentarse en el departamento de atención o servicio a SOCIOS 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.

15. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS.

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

- a. Teléfono: Llamando al teléfono sin costo: al **8006490758**, 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.

16. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.

GARANPLUS no recaba datos personales al celebrar este contrato. Solo en caso de que EL **SOCIO** 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 **SOCIO** su aviso de privacidad y podrá consultarlo en cualquier tiempo en la página de Internet www.aig.com.mx/garanplus o podrá solicitarlo al teléfono **8006490758** en un horario de lunes a domingo de 10:00 a 21:00 horas (hora de la CDMX).

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 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.

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 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 **SOCIO** 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. NUEVA WALMART DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V, únicamente es un intermediario en la recepción del pago realizado por EL SOCIO. Cualquier controversia relacionada con el presente contrato deberá ser resuelta por GARANPLUS.



GARANPLUS, S.A. de C.V.

EL SOCIO

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 en Ciudad de México, el Lic. Carlos Viñas.

ASISTENCIAS

Todas las asistencias tienen una vigencia de 1 año a partir de la fecha de compra.

Asistencia al Hogar

Vidriería:

En caso de vidrios rotos en puertas y/o ventanas que den a la calle y atente contra la seguridad del hogar y sus habitantes. El evento está cubierto por un monto que incluye mano de obra y materiales hasta de \$1000.00 pesos (Mil pesos 00/100 M.N.), en caso de exceder el monto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante de los SERVICIO. Este SERVICIO tendrá 01 (un) evento al año.

EXCLUSIONES:

- I. En el SERVICIO de vidriería excluye cualquier reparación o remplazo de cualquier elemento que se encuentre al interior del domicilio.
- II. El Usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el SERVICIO solicitado.
- III. El SERVICIO se proporcionará siempre que el Usuario acredite su residencia o propiedad del inmueble.
- IV. No incluye obra civil.

Electricista:

El SERVICIO se presta por fallas en las instalaciones eléctricas que requieran reparación dentro del inmueble del Usuario. El evento sólo cubre mano de obra hasta por un monto de \$1,000.00 pesos (Mil pesos 00/100 M.N.), en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del SERVICIO. Este Servicio tendrá 1 (un) evento al año.

EXCLUSIONES:

- I. No se cubren aparatos electrodomésticos, electrónicos, lámparas que no funcionen derivado de una falla eléctrica.
- II. No cubre fallas eléctricas derivadas de la propiedad en condominio.

Cerrajería:

En caso de que el Usuario haya olvidado las llaves de su hogar dentro del mismo, EL PRESTADOR coordinará el SERVICIO de un cerrajero para la apertura del inmueble. El evento cubre solo mano de obra hasta por un monto de \$1,000.00 pesos (Mil pesos 00/100 M.N.) en caso de exceder el monto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante de los SERVICIOS. Este SERVICIO tendrá 01 (un) evento al año.

EXCLUSIONES:

- I. En el SERVICIO de cerrajería, queda excluido el duplicado o hechura de llaves.
- II. El Usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el SERVICIO solicitado.
- III. El SERVICIO se proporcionará siempre que el Usuario acredite su residencia o propiedad del inmueble.
- IV. No incluye la apertura de cerraduras electrónicas, refacciones ni obra civil.

Plomería:

El SERVICIO se presta en caso de fallas o fugas en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación dentro del inmueble registrado por el Usuario. El evento está cubierto por un monto hasta de \$1,000.00 pesos (Mil pesos 00/100 M.N.), en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del SERVICIO. Este SERVICIO tendrá 01 (un) evento al año.

EXCLUSIONES:

- I. En casos de plomería quedan excluidas todas las reparaciones de filtraciones o humedad, aún y cuando sean originadas por los SERVICIOS cubiertos, así como SERVICIOS de mantenimiento a los mismos.
- II. No incluye refacciones ni obra civil.

Asistencia Gadgets – Tecnológica (Servicio limitado vía telefónica).

Cuando el Agremiado solicite orientación asesoría en el diagnóstico y posible reparación de los siguientes problemas con la PC: El CPU no enciende, no se puede conectar a Internet, la PC está muy lenta, la PC tiene virus.

El alcance de las asesorías solo incluye el costo de la llamada telefónica para atender las siguientes situaciones: El CPU no enciende: Asesoría para la revisión de conexiones de los dispositivos de la PC o Laptop y asesoría en la prueba de alimentación eléctrica, no se puede conectar a Internet, Asesoría en la realización de pruebas que permite diagnosticar si el equipo está correctamente conectado a los dispositivos de red con salida a Internet como routers o módems, y asesorías que permiten validar que los routers o módems están conectados a Internet.

EXCLUSIONES:

No se incluye en ningún momento la interacción con los proveedores de servicios de Internet.

EL PRESTADOR no será responsable, por omisiones del técnico especializado ni del Agremiado o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Orientación Legal Telefónica (Servicio ilimitado).

El Usuario tendrá derecho a recibir asesoría jurídica telefónica de un profesional en Derecho de forma ilimitada siempre y cuando se

trate de actos, hechos, servicios o productos que se encuentren debidamente comprendidos en las legislaciones y normativas aplicables, vigentes en Territorio Nacional, en las materias que se describen más adelante.

Familiar: Se proporciona asesoría profesional para exigir el cumplimiento de una obligación o hacer valer un derecho, en temas como:

Matrimonio: Asesoría en los requisitos para contraer matrimonio, elaboración de capitulaciones matrimoniales, así como derechos y obligaciones que derivan del matrimonio, y los regímenes patrimoniales a los que puede estar sujeta dicha figura. Divorcio: Asesoría sobre las causas, tipos de divorcio y alcances.

Patria potestad: Ejercicio y efectos de la misma, conflictos legales derivados derechos y obligaciones de la persona responsable de los menores y casos de pérdida o suspensión de la misma.

Guarda y custodia de los menores: Conflictos derivados acerca de la persona que legalmente deba estar a cargo del cuidado físico del menor y todos los trámites para promoverla.

Pensión alimenticia: Asesoría sobre la obligación de proporcionar alimentos y las personas que pueden solicitarla, así como cualquier conflicto que derive de ello.

Pasaportes y Visas: Información sobre trámites para obtener visas, pasaportes, agendar citas en las delegaciones metropolitanas o foráneas u oficinas de enlace. (primera vez, renovación o por robo o extravío).

Adopción: Asesoría sobre tipo de adopción, trámites y requisitos para realizar una adopción de acuerdo con la legislación de cada Estado en donde se pretenda llevar a cabo la adopción.

Identidad de Género: Trámites relacionados con el reconocimiento a la identidad de género, rectificación registral del sexo y cambio de nombre.

Permisos para viajes de menores de edad.

Sucesión: Testamentos y Juicios Sucesorios: Se proporciona asesoría en relación al trámite sucesorio, formas de testamentos, requisitos para realizar un testamento, condiciones para testar, quien tiene capacidad para heredar, así como la asesoría sobre las personas que pueden heredar en su caso la representación en un juicio de dicha naturaleza, ya sea testamentario o intestamentario hasta la etapa del nombramiento de albacea.

Civil: Contratos preparatorios, compraventa arrendamiento, donación, comodato, hipotecario, prestación de servicios y los problemas relacionados a los mismos.

Propiedad en condominio y conflictos vecinales.

Aclaración y/o rectificación de nombres en actas.

Casos de homonimia.

Mercantil: Problemas de deudas y cobranza. Seguros, requisitos para hacer exigible una póliza de seguro, Quejas ante la PROFECO. Penal: Asesoría en caso de ser víctima de un asalto, robo, y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular y hogar, Asesoría en caso de ser víctima de Bullying.

Asesoría en caso de ser víctima de Violencia familiar.

Robo o usurpación de identidad y delitos cibernéticos: comprendiendo todos aquellos hechos o actos que estando tipificados como delitos y se ejecuten a través de medios informáticos o a través de internet como phishing, malware, hacking, fraudes, acoso, extorsión o estafas cometidos a través de medios electrónicos, transferencia ilícita de fondos, clonación de tarjetas de crédito o números de seguridad social.

NOTA: En caso de que el Usuario requiera la representación legal de un abogado al estar involucrado en un procedimiento judicial, administrativo o de cualquier naturaleza relacionado con las materias anteriores, EL PRESTADOR podrá ofrecerle el SERVICIO a un precio preferencial y de acuerdo a las condiciones que EL PRESTADOR y el Usuario acuerden.

EXCLUSIONES:

Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como titular de la presente membresía.

El presente SERVICIO queda limitado únicamente al Usuario titular de la membresía.

Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.

Elaboración de documentos y/o escritos que requieran ser presentados en cualquier tipo de juicio, denuncia, procedimiento, controversia, iniciado por el Usuario; tampoco comprende la elaboración de documentos y/o escritos en cualquier juicio, denuncia, procedimiento, controversia en el cual hubiera sido emplazado, demandado o llamado a juicio bajo cualquier figura procesal el Usuario.

Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o las buenas costumbres.

Todo aquello sin limitación alguna que sea contrario a derecho, no se encuentre estrictamente apagado a las legislaciones, disposiciones o normativas aplicables y vigentes en territorio Nacional.

Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.

Cualquier solicitud no presentada dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas siguientes a que se reciba algún citatorio, notificación o requerimiento de autoridad para el caso de que se requiera una representación legal, en el entendido de que, para que EL PRESTADOR asuma dicha representación deberá aceptar la misma y ponerse de acuerdo previamente sobre honorarios y demás conceptos con el Usuario.

Cuando asumida la representación el Usuario no informe oportunamente de algún documento, cita, notificación o requerimiento en perjuicio de EL PRESTADOR o de los profesionistas que lo representan.

Cuando el Usuario no acuda a las diligencias o citatorios señalados por la autoridad.

Cuando el Usuario de intervención a un abogado no designado por EL PRESTADOR.

Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de fraude.

Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los SERVICIOS que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.

El presente SERVICIO queda limitado únicamente al Usuario titular de la membresía cuando se trate de asuntos relacionados con temas de divorcio, alimentos, guarda y custodia cuando el cónyuge sea parte contraria en estos asuntos.

Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial diferente al pago de honorarios del abogado.

Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.

Por tratarse de un tema de conflicto de intereses, entre el titular de la membresía y los posibles Usuarios, la asesoría y representación en materia familiar para el caso de divorcio, pensión alimenticia, guardia y custodia, el SERVICIO únicamente será proporcionado para el titular de la membresía.

Asistencia Nutricional

I. DEFINICIONES:

Se entiende por "programa o programas en línea" a cualquier servicio en línea brindado por el proveedor bajo las siguientes definiciones:

- Asesorías en línea: asesoría personalizada que brindará el Nutriólogo y/o Psicólogo a los pacientes vía telefónica WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación acordado con el paciente.
- Consulta en línea: consulta de nutrición y/o psicología que brindará el Nutriólogo y/o Psicólogo a los pacientes vía telefónica, WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación acordado con el paciente.
- Cualquier otro reto, asesoría en línea o programa de nutrición y ejercicio diseñado por El proveedor.
- Paciente: a cualquier persona que contrate y/o utilice los programas en línea o servicios de El proveedor

II. CONFIDENCIALIDAD

Toda comunicación con la nutrióloga y/o psicólogo es confidencial y no será divulgada con nadie a menos que se de autorización por escrito.

Consulta el Aviso de Privacidad Anexo a este contrato para conocer cómo serán tratados tus datos.

III. AGENDA DE CITAS

La agenda de citas se realizará a través de número telefónico o mediante WhatsApp que designa el proveedor, el cual es el siguiente: 55 7341 5264.

IV. POLÍTICA DE CANCELACIONES

- El paciente podrá modificar o cancelar su sesión hasta con 24 horas de antelación. En el caso de cancelación podrá solicitar el reembolso de su pago.
- Sin embargo, si pierde o cancela su cita con menos de 24 horas de anticipación, se le cobrará el precio total de la sesión,

- sin posibilidad de reembolso.
- Las sesiones NO son transferibles bajo ningún motivo.
- Si por alguna razón la nutrióloga y/o psicólogo debe cancelar la sesión, avisará lo más pronto posible al paciente ofreciendo una alternativa para reagendar en los siguientes 5 días hábiles.
- Si la nutrióloga y/o psicólogo no se presenta a la sesión, el paciente podrá solicitar que el monto de esa sesión sea utilizado para una futura sesión o que le sea reembolsado en su totalidad, siempre y cuando sea una sesión adicional a las incluidas por su empresa emisora
- Las cancelaciones se deben realizar vía telefónica o vía WhatsApp al Call Center del proveedor 55 7341 5264

V. PUNTUALIDAD

- Las citas iniciales tienen una duración de 60 minutos y las subsecuentes de 30 minutos.
- Te recomendamos presentarte puntual para contar con el tiempo suficiente para la valoración y resolución de dudas.
- La nutrióloga y/o psicólogo esperará al paciente por máximo 15 minutos. Si no se presenta, el paciente perderá su consulta sin posibilidad de reembolso.
- Si el paciente se presenta de 1 a 15 minutos tarde, la nutrióloga y/o psicólogo procederá con la sesión, sin embargo, la consulta terminará a la hora acordada. No se podrá extender ni en esa ni en futuras sesiones.

En caso de que la nutrióloga y/o psicólogo se presente tarde, deberá reponer el tiempo faltante en esa o posteriores sesiones.

VI. VÍAS DE CONTACTO

Los medios de contacto que se usarán entre paciente y la nutrióloga y/o psicólogo será de manera telefónica y/o vía WhatsApp así como su correo electrónico institucional, los cuales serán proporcionados al paciente durante la primera sesión.

Estos medios se utilizarán únicamente para:

- Enviar notificaciones sobre cambios o cancelaciones de citas.
- Intercambiar algún material pertinente a la consulta como lecturas, ejercicios, formatos, etc.
- Realizar preguntas muy puntuales del tratamiento.
- Todos los mensajes recibidos son parte de su expediente.

Estos medios no se utilizarán para:

- Sustituir consultas.
- Información no relacionada con la consulta.

No se utilizarán como medios de contacto:

- Mensajes a través de redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.
- Correo personal de la nutrióloga y/o psicólogo.

VII. DOCUMENTACIÓN

Durante la primera sesión, los pacientes deberán proporcionar la siguiente información:

- Confirmar haber leído y estar de acuerdo con el Aviso de Privacidad.
- Confirmar haber leído y estar de acuerdo con los Términos y Condiciones.
- La información que la nutrióloga y/o psicólogo solicite para realizar su Expediente Clínico y poder así conducir de manera informada su tratamiento.

De no proporcionar dicha información, la nutrióloga y/o psicólogo podrá declinar trabajar con dicho paciente, sin derecho a reembolsar citas que hayan sido pagadas.

VIII. SOBRE LAS SESIONES VIRTUALES

Se utilizarán las plataformas de videollamada Zoom, Skype, Google Meet, Teams, o WhatsApp para las sesiones.

Al programar su cita, se le proporcionará el enlace para conectarse el día de su sesión. En el momento de su cita, la nutrióloga y/o psicólogo iniciará la sesión.

Queda estrictamente prohibido grabar la sesión por audio y/o video.

El paciente es responsable de contar con su propia computadora o dispositivo móvil con cámara de video, acceso a Internet, ubicación privada y audífonos (opcional si se encuentra en un espacio privado).

La nutrióloga y/o psicólogo no es responsable de la falla del equipo del paciente, cámara y/ o servicio de internet.

Problemas de recepción

En el caso de una desconexión o problemas de recepción, el paciente deberá intentar volver a conectarse inmediatamente. La nutrióloga y/o psicólogo no está obligada a compensar el tiempo perdido por cuestiones de fallas técnicas.

IX. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

En cualquier punto del tratamiento la nutrióloga y/o psicólogo puede considerar que el paciente necesita apoyo adicional o que no es la persona idónea para apoyarlo.

En ese caso, puede recomendar al paciente complementar o continuar el tratamiento con otro colega.

Paciente y nutrióloga y/o psicólogo pueden terminar el tratamiento cuando así lo deseen.

X. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, el titular se compromete a tomar las medidas necesarias que garanticen la seguridad del usuario, evitando que se haga uso indebido de los datos personales que el usuario proporcione en el sitio web.

El titular corroborará que los datos personales contenidos en las bases de datos sean correctos, verídicos y actuales, así como que se utilicen únicamente con el fin con el que fueron recabados.

El uso de datos personales se limitará a lo previsto en el Aviso de Privacidad anexo a este contrato.

Cualquier programa en línea está diseñado únicamente para mayores de 18 años de edad, por lo cual, al aceptar los presentes términos y condiciones admite su mayoría de edad.

Toda persona con acceso a los programas en línea deberá sujetarse a las políticas y principios señalados en el presente documento.

El proveedor se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes términos y condiciones y no se hace responsable si el manejo nutricional brindado en los programas en línea:

- No cubren requerimientos nutricionales especiales o específicos del paciente.
- No excluye alimentos que el paciente no debería consumir por alguna alergia o patología específica.
- No coincide con las normas de seguridad alimentaria y/o normas de servicios nutricionales del país de residencia del paciente.
- No coincide con ideologías o religión del paciente.
- No se apega a gustos especiales y específicos del paciente.

XI. CONSIDERACIONES DE SALUD:

El proveedor, mediante sus programas en línea da orientación nutricional, planes dietéticos, consejos de entrenamiento, actividad física y consultas de psicología con el fin de ayudar a las personas que reciban esta orientación a cumplir con sus objetivos nutricionales y emocionales.

Las consultas en línea, están diseñados para todas las personas esto si el paciente tiene dudas relacionadas con la salud, deberá llamar o acudir a su médico u otro proveedor de atención médica inmediata.

El proveedor no se hace responsable de cualquier malestar que el paciente pueda experimentar durante la ejecución de la actividad física recomendada o mientras realice el plan nutricional indicado en los programas en línea.

Si el paciente se encuentra ante cualquier emergencia, deberá llamar a su médico o servicio de emergencia local inmediatamente. Si el paciente presenta algún tipo de malestar al realizar el plan nutricional o de actividad física deberá suspenderlo.

El proveedor no se hace responsable de la negligencia en la implementación y manejo por parte del paciente, en lo que respecta a los programas en línea.

Es responsabilidad del paciente avisar cualquier cambio en su salud durante el tiempo que realice los programas en línea. El proveedor a través del nutriólogo podrá indicarle que lo suspenda y acuda con su médico.

Es responsabilidad del paciente leer todo el material que se le entregue con el fin de ejecutar correctamente los programas en línea.

XII. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

La relación entre el paciente y el titular se regirá por las legislaciones aplicables en México.

El paciente se compromete a:

- No reproducir el contenido: recetas, planes nutricionales, manuales, guías y contenido que se encuentre bajo la autoría de
- El proveedor en los programas en línea con o sin fines de lucro.
- No transmitir o divulgar ningún contenido de los programas en línea.
- Decir la verdad en cualquier cuestionario que se le pida llenar.
- Leer todo el material que se le entregue con el fin de ejecutar correctamente los programas en línea.

Conflictos legales: El proveedor no se hace responsable si el manejo nutricional brindado en los programas en línea no coincide con las normas de seguridad alimentaria y/o normas de servicios nutricionales del país de residencia del paciente, no concuerda con ideologías o religión del paciente, no da los resultados esperados, no cubre requerimientos nutricionales específicos del paciente. Es sólo responsabilidad del paciente realizar cualquier programa en línea y el paciente comprende que toda la orientación nutricional y de actividad física descrita en los programas en línea son sólo una sugerencia de alimentación y ejercicio con base en un método científico.

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán exclusivamente en virtud de la legislación vigente en la Ciudad de México, México con exclusión de sus normas sobre conflicto de leyes.

Al leer este documento como el paciente reconozco que he entendido y acepto los términos y condiciones contenidos en esta forma.

Se me ha dado oportunidad apropiada para atender cualquier duda o solicitar aclaraciones. Yo estoy voluntariamente aceptando recibir tratamiento nutricional y/o psicológico y yo entiendo que puedo parar dicho tratamiento o servicios en cualquier momento.