sam's club® × CHUBB®



Garantía Extendida

Protege tu compra por más tiempo

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA Y ASISTENCIAS.

SAM'S CLUB.

Por medio del presente **Contrato de Adhesión**, se establecen los términos y condiciones para la **prestación de los servicios de Garantía Extendida y Servicios de Asistencias.**

Contrato de Adhesión para la prestación del servicio de Garantía Extendida y Servicios de Asistencia que celebran por una parte, **CHUBB DIGITAL SERVICES, S.A. DE C.V.** (En adelante: CDS y/o EL PRESTADOR). Por la otra parte, la persona cuyo nombre o razón/ denominación social (en nombre propio, o por conducto de su representante legal en caso de ser persona moral) aparece al calce del presente Contrato y/o en el Certificado y/o el portador del Ticket de Compra Anexo al presente Contrato (a quien en adelante se le denominará: EL CLIENTE). En adelante, a CDS y a EL CLIENTE se les podrá denominar conjuntamente como Las Partes, o en lo individual como La Parte, mismas que se sujetan de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES.

I. **Declara CDS, por conducto de su representante legal:**
   A. Es una sociedad anónima debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
   B. Que su representante cuenta con las facultades suficientes para obligarla en los términos del presente Contrato, manifestando bajo protesta de decir verdad, que dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas de manera alguna a la fecha.
   C. Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el registro CDS211206J20.
   D. Que señala como su domicilio legal para efectos del presente Contrato, el ubicado en: **Av. Paseo de la Reforma 250 Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.**
   E. Que el presente Contrato es meramente una prestación de servicios y por ende, no constituye ni constituirá un contrato de seguro. Así mismo, CDS declara que cuenta con una Póliza de Seguro que incluye la cobertura de Exceso de Pérdida, la cual respalda el cumplimiento de sus obligaciones durante la vigencia de este Contrato. CDS no es una institución aseguradora o un agente de seguros.
   F. Que el presente Contrato es independiente y distinto a la garantía legal y original del Fabricante del(los) producto(s) establecidos en este Contrato; por lo que, en caso de requerir los datos de identificación del Fabricante, EL CLIENTE deberá acudir a lo señalado por la garantía original del Producto. CDS declara que es una entidad distinta e independiente al Fabricante y al Vendedor del Producto, obligándose solo a los servicios descritos en este Contrato.
   G. Ofrece al amparo de este Contrato los servicios de Garantía Extendida y Servicios de Asistencias, otorgando en favor del Cliente un beneficio adicional de un seguro, sin que esto implique intermediación de seguros al estar directamente contrato por CDS.

II. **Declara EL CLIENTE:**
   A. En caso de ser la persona física cuyo nombre y firma aparece al calce de este contrato y/o en el Certificado/ Ticket te Compra Anexo al presente Contrato: Ser una persona mayor de edad, con plena capacidad para obligarse a los términos de este Contrato, manifestando y reconociendo estar de acuerdo con el contenido de este instrumento al momento de la contratación del mismo, y mencionando sin limitar, de los ARTÍCULOS a los cuales les es aplicable este Contrato.
   B. En caso de ser persona moral cuya razón o denominación social aparece al calce de este Contrato y/o en el Certificado/ Ticket te Compra Anexo al presente Contrato, ser una entidad constituida conforme las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, debidamente representada por su representante legal, quien cuenta con las facultades suficientes para obligarla en los términos del presente Contrato, manifestando bajo protesta de decir verdad, que dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas de manera alguna a la fecha de firma de este instrumento.
   C. Que es su voluntad celebrar el presente Contrato y adquirir de CDS el servicio de Garantía Extendida y Servicios de Asistencia en la forma y términos aquí señalados, de manera adicional e independiente a la garantía ofrecida

por el Fabricante o Vendedor del(los) producto(s).

D. Que usará el ARTÍCULO (según lo adelante definido) para fines personales, no comerciales o industriales, ni para almacenarlos, utilizarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de Servicios a terceros.
E. Que, mediante el pago de la contraprestación (el Precio) por los Servicios de Asistencia y Beneficios Adicionales, otorga su consentimiento para sujetarse y adherirse a lo estipulado en el presente Contrato.
F. Reconoce que sus derechos están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor y que cualquier Queja o Reclamación podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

III. Declaran ambas Partes:

A. Que es su deseo celebrar el presente Contrato y sujetarse a las disposiciones que en el mismo se consignan, con el objeto de establecer los términos y condiciones en virtud de los cuales operarán los servicios de Garantía Extendida y Servicios de Asistencia que CDS brindará a EL CLIENTE.
B. Que se reconocen la capacidad con que concurren a este acto, la personalidad para expresar su voluntad y para obligarse en términos del presente Contrato, y en este acto manifiestan que entienden y aceptan los términos, condiciones, compromisos y alcances contenidos en el mismo; por lo que se están de acuerdo en sujetarse a los términos de las siguientes Cláusulas.
C. Que la celebración del presente Contrato no ha sido afectada por lesión, dolo, error, mala fe o cualquier otro vicio del consentimiento que pudiera invalidarlo todo o en parte.

En virtud de las declaraciones hechas anteriormente, las partes acuerdan las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. PRELIMINAR.

Se entenderá por ARTÍCULOS aquellos bienes elegibles que pertenezcan a alguna de las siguientes categorías, cuyo funcionamiento sea a base de corriente eléctrica, de manera enunciativa mas no limitativa:

- **TV's y Pantallas,** por ejemplo: televisores LED, LCD, OLED, Smart TV y monitores.
- **Electrónicos y electrodomésticos,** por ejemplo: aparatos de ejercicio, bocinas, consolas de videojuegos, licuadoras, cafeteras, hornos de microondas y aspiradoras.
- **Línea Blanca,** por ejemplo: lavadoras, secadoras, refrigeradores, centros de lavado, lavasecadoras, estufas y aires acondicionados.
- **Cómputo,** por ejemplo: computadoras portátiles, computadoras de escritorio, tabletas, impresoras y monitores.

Los ARTÍCULOS 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 a los ARTÍCULOS que sean adquiridos por EL CLIENTE como nuevos en las tiendas **Sam's Club -Nueva Walmart de México, S. de R.L. de C.V.**, (en lo sucesivo "LAS UNIDADES") o a través de **https://www.sams.com.mx** y/o a través de otros canales de distribución y de medios de adquisición oficiales de **Sam's Club** (en lo sucesivo "SITIO WEB"), con un valor igual o mayor a los montos señalados en la cláusula Cuarta del presente Contrato, incluido en dicho valor el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y siempre que se les dé un uso doméstico, es decir, particular y no comercial o con fines de lucro (los ARTÍCULOS en adelante). Al igual que la garantía original del fabricante, algunas fallas que presente el ARTÍCULO, no son cubiertas por este contrato, estas fallas que no se incluyen en esta extensión de garantía, aparecen en la cláusula de excepciones más adelante.

SEGUNDA. OBJETO.

CDS se obliga, a cambio del Precio pagado por EL CLIENTE y durante el tiempo determinado en este Contrato, a proporcionar el Servicio de Garantía Extendida y los Servicios de Asistencia (en conjunto, Los Servicios), para el(los) ARTÍCULO(s) para los cuales se haya adquirido Los Servicios al momento de la compra del ARTÍCULO y que así haya quedado plasmado en el Ticket de Compra de EL CLIENTE, de acuerdo con los términos y condiciones aquí señalados.

Entiéndase por el Servicio de Garantía Extendida, aquel brindado a través de Centros de Servicio o Terceros de la red de proveedores de CDS debidamente autorizados, en donde en caso de FALLA (es decir, deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO por uso normal, que no esté incluida en alguna de las excepciones previstas en este Contrato), y dentro de la vigencia de este contrato, CDS gestionará y evaluará con centro de servicios para la

reparación y/o reemplazo del ARTÍCULO. Lo anterior, se proporcionará posterior a que haya terminado el plazo de la Garantía del Fabricante y/o Vendedor original.

La Garantía Extendida es independiente y adicional a la Garantía del Fabricante y/o Vendedor. Al presente servicio de Garantía Extendida le serán aplicables los Criterios de Aplicación General respecto de la Extensión de Garantía expedidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de julio de 2006, así como lo respectivo de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.

El objeto principal de este Contrato es la prestación del Servicio de Garantía Extendida y los Servicios de Asistencia descritos en este instrumento. El Seguro de Compra Protegida al que se refiere la Cláusula Novena constituye un componente adicional y accesorio de naturaleza distinta: se trata de un contrato de seguro celebrado entre CDS —en su carácter de contratante— y alguna institución aseguradora autorizada en el país, bajo el cual los ARTÍCULOS tendrán las protecciones que se describen en este Contrato. Las obligaciones derivadas del Seguro de Compra Protegida son exclusiva responsabilidad de la institución de seguros como institución aseguradora, y no de CDS como prestador del servicio de Garantía Extendida.

TERCERA. VIGENCIA DEL CONTRATO.

El presente Contrato se tendrá por celebrado en la fecha de pago del Precio, sin embargo, por lo que respecta a los derechos y obligaciones de la prestación de los servicios de Garantía Extendida surtirán sus efectos y entrarán en vigor a partir de la fecha de vencimiento de la Garantía del Fabricante o Vendedor original, y permanecerán vigentes durante el plazo de VIGENCIA señalado en las tablas, por ARTÍCULO, de la cláusula cuarta y/o al agotarse antes el límite de eventos señalados en las mismas. La mención del periodo de vigencia también podrá señalarse en el Ticket de Compra emitido en LAS UNIDADES o SITIO WEB. En caso de terminación anticipada de la garantía original del fabricante por cualquier causa prevista en dicha garantía del fabricante, este contrato iniciará su vigencia una vez que el periodo original de la garantía del fabricante haya transcurrido en su totalidad.

Si alguno de los Centros de Servicio se encuentra realizando el Servicio de Garantía Extendida al ARTÍCULO al momento de dar término la vigencia del presente Contrato, éste vencerá sólo hasta que dicho Servicio haya sido completado en términos del presente Contrato. Esta será considerada la última reparación. El presente Contrato no contará con renovación automática.

CUARTA. SERVICIOS.

A la celebración del presente Contrato, EL CLIENTE obtiene acceso a los siguientes servicios y beneficios:

A. EL CLIENTE tendrá acceso a los siguientes servicios, sin importar la categoría del ARTÍCULO, mencionados en la cláusula primera:
   a) Garantía Extendida
   b) Beneficio Adicional de Compra Protegida (Robo y Daño)
   c) Descarga Eléctrica
   d) Asistencia en el Hogar
   e) Asistencia Tecnológica
   f) Asistencia Legal

SERVICIO	PERIODO EN EL QUE APLICA	NÚMERO DE EVENTOS
Garantía Extendida.	Durante los meses posteriores a que termina la garantía original del fabricante, según la categoría del ARTÍCULO: • **TV's y Pantallas:** 36 meses • **Línea Blanca:** 36 meses • **Cómputo:** 24 meses • **Electrónicos y electrodomésticos:** 24 meses	Reparaciones sin límite de eventos durante la vigencia de este Servicio.

Beneficio Adicional de Compra Protegida (Robo y Daño).	El presente beneficio adicional contará con una vigencia de 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha y hora de compra o entrega del ARTÍCULO según se indique en el Ticket de compra.	1 evento de Robo y/o Daño dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha y hora de compra o entrega del ARTÍCULO según se indique en el Ticket de compra.
Descarga Eléctrica.	Durante el periodo de garantía original del fabricante y por los meses posteriores donde el servicio de Garantía Extendida este vigente.	1 evento durante la vigencia del Contrato.
Asistencia Hogar.		1 evento durante la vigencia del Contrato por cada categoría de servicio de asistencia, brindado hasta por la cantidad de $1,000 pesos.
Asistencia Tecnológica.		Servicio sin límite de eventos durante la vigencia del Contrato.
Asistencia Legal.		Servicio sin límite de eventos durante la vigencia del Contrato.

B. Dependiendo de la categoría del ARTÍCULO adquirido, en apego a lo señalado en el Ticket de compra, EL CLIENTE tendrá acceso a los siguientes beneficios, durante los meses posteriores a que termina la garantía original del fabricante, donde el servicio de Garantía Extendida este vigente:

SERVICIO	CATEGORIA Y/O ARTÍCULO APLICABLE	ALCANCE	NÚMERO DE EVENTOS Y PERIODO EN EL QUE APLICA
Servicio por alimentos descompuestos dentro de refrigeradores.	Refrigeradores de Línea Blanca	En caso de que EL CLIENTE reporte un refrigerador y éste no pueda ser reparado dentro de las primeras 72 horas a partir de la visita del técnico del centro de servicio autorizado, procederá el reemplazo de los alimentos conforme el proceso de reemplazo señalado en este Contrato	1 evento por la cantidad de $1,400 pesos, durante los meses posteriores a que termina la garantía original del fabricante, en donde el servicio de Garantía Extendida este vigente.
Servicio de Lavandería.	Lavadora, secadora, lavasecadora o centro de lavado de Línea Blanca	En caso de que EL CLIENTE reporte una lavadora, secadora, lavasecadora o centro de lavado y no pueda ser reparado dentro de las primeras 72 horas a partir de la visita del técnico, procederá el reemplazo del servicio de lavandería conforme el proceso señalado en este Contrato.	1 evento por la cantidad de $700 pesos, durante los meses posteriores a que termina la garantía original del fabricante, en donde el servicio de Garantía Extendida este vigente.
Reemplazo de Batería.	Cómputo	Si la batería falla y siempre que el fabricante, comercializador o Centro de Servicio Autorizado haga constar en un documento que la batería del ARTÍCULO sufrió un daño y no es posible que este se reemplace en términos de su garantía original, procederá el reemplazo del mismo conforme el proceso señalado en este Contrato.	1 evento hasta por la cantidad de $2,000 pesos, durante los meses posteriores a que termina la garantía original del fabricante, en donde el servicio de Garantía Extendida este vigente.

Reparación de pixeles.	TV's y Pantallas	En caso de que el ARTÍCULO presente daño confirmado de más de tres (3) píxeles defectuosos, CDS realizará el reemplazo del mismo conforme el proceso señalado en este Contrato.	1 evento durante los meses posteriores a que termina la garantía original del fabricante, en donde el servicio de Garantía Extendida este vigente.

- **DE LA VARIACIÓN DE VOLTAJE/ DESCARGA ELÉCTRICA.**
  Si el ARTÍCULO sufre una FALLA debido a una variación de voltaje por DESCARGA ELÉCTRICA (entiéndase DESCARGA ELÉCTRICA como una deficiencia o error en el funcionamiento del ARTÍCULO, debido a una variación de voltaje) ya sea durante la vigencia del Fabricante Original y durante la vigencia de este Contrato, CDS lo reparará en cuánto el CLIENTE reporte la falla en términos de lo previsto en este Contrato y presente un documento expedido por el fabricante, importador, donde especifique que el ARTÍCULO sufrió un daño derivado de una variación de voltaje. CDS será el único facultado para determinar la procedencia o rechazo de la DESCARGA ELECTRICA. Ninguna otra causa de falla se reparará por CDS dentro del periodo de la garantía del Fabricante Original, importador o comercializador. La vigencia de este servicio varía según la categoría del artículo.

QUINTA. DEL PRECIO.

El Precio que pague el Cliente para la adquisición de estos servicios deberá realizarlo en las cajas de LAS UNIDADES o mediante un formato de compra virtual a través del SITIO WEB y/o a través de otros canales de distribución y de medios de comunicación oficiales de Sam's Club, al momento de realizar 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, más el pago del Precio en concepto de Contraprestación de este contrato. El Precio, en todo caso, se determinará en función al valor del ARTÍCULO y del periodo en el que estará vigente. El monto del Precio 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/ Precio considerará la aceptación del CLIENTE de los términos y condiciones de este contrato, sometiéndose a los mismos en el entendido de que los conocía previa la adquisición de estos servicios.** El CLIENTE podrá adquirir los Servicios previstos dentro de estos términos dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de compra del ARTÍCULO, contados a partir de la fecha que conste en el ticket de compra del ARTÍCULO. **Transcurrido dicho plazo sin que el CLIENTE haya adquirido este servicio no procederá su contratación respecto de ese ARTÍCULO.**

SEXTA. TERRITORIALIDAD.

El presente Contrato aplica únicamente para compras de ARTÍCULOS y FALLAS que hayan tenido lugar dentro del Territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

SÉPTIMA. EXCEPCIONES.

7.1 En ninguno de los supuestos siguientes se reparará o reemplazará, o se brindarán los servicios de este Contrato:

1. ARTÍCULOS desarmados, incompletos, rotos, con piezas sueltas, alterados o reparados por personal no autorizado por el fabricante o por CDS.
2. Cuando el ARTÍCULO no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso del Fabricante Original que se le acompaña o si el ARTÍCULO se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales, o por negligencia, descuido, abuso o maltrato de EL CLIENTE en el uso del mismo, o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada a otro equipo.
3. Aquellos que contengan objetos extraños en el interior del ARTÍCULO como, enunciativamente mas no limitativa, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, plagas, etc.
4. Consumibles y 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. Lo anterior, con excepción del beneficio de reemplazo de batería para cómputo.
5. **Programas de aplicación, así como cualquier tipo de software, configuración y/o actualizaciones (App's).**
6. 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. Lo anterior, incluyendo aquellos que hayan sido incorporados al mismo por EL CLIENTE.

7. ARTÍCULOS que cuenten con una garantía original del fabricante que, sumada a esta extensión de garantía, exceda de cinco años, o bien aquellos ARTÍCULOS que cuenten con una garantía de fabricante, comercializador o importador menor a 90 días. En estos casos, EL CLIENTE reconoce que deberá esperar, por lo menos, un plazo de 90 (noventa) días para poder hacer válidos los Servicios objeto de este Contrato en donde su entrada en Vigor dependa de la garantía del Fabricante Original.
8. ARTÍCULOS adquiridos por EL CLIENTE en liquidación que no cuenten con garantía original del fabricante, o ARTÍCULOS de exhibición.
9. ARTÍCULOS que estén catalogados como reconstruidos (denominados "refurbished") por el fabricante, importador o comercializador.
10. Cuando el daño o falla se haya originado por un suministro deficiente de energía o en las instalaciones eléctricas.
11. Cuando exista un boletín o manifiesto publicado por el fabricante que refiera una falla o defecto en particular o recurrente del ARTÍCULO.
12. Daño accidental por golpes o caídas (con excepción del Beneficio Adicional de Compra Protegida).
13. Robo, vandalismo, dolo o actos intencionales por parte del CLIENTE (daño al ARTÍCULO con la sola intención de causarle daño), colisión, incendio.
14. 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.
15. Por exposiciones del ARTÍCULO a condiciones climáticas o ambientales adversas;
16. ARTÍCULOS de computación cuyo daño deriva del reemplazo o actualización de sus componentes o instalaciones incorrectas.
17. Defectos de diseño o defectos de materiales del ARTÍCULO.
18. Para lo relacionado con Servicios de Garantía Extendida, se excluye la prestación de dicho Servicio para ARTÍCULOS rotos, rajados, manchados (incluyendo manchas por derramamiento de líquido) o con daños derivados de fósforos, o daños causados por la presión de objetos externos; lo anterior, con excepción del Beneficio Adicional descrito en la cláusula Novena de este contrato (consultar detalles específicos del Beneficio Adicional).
19. Si el ARTÍCULO se hubiese utilizado con fines comerciales o industriales, con cualquier fin de lucro o sea destinado para utilizarlo en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros o de alguna manera para la cual el ARTÍCULO no fue diseñado.
20. Este Contrato no da servicios o aplica por el desmonte e instalación de equipos, o limpieza, ajustes y mantenimiento preventivo de los ARTÍCULOS.
21. Instalaciones o reinstalaciones.
22. La reparación o reemplazo de componentes de computación internos de mejoramiento.
23. Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como:
    - ARTÍCULOS de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
    - ARTÍCULOS adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
    - ARTÍCULOS estructurales, por ejemplo: envolturas, bandas y carcasas.
24. Cuando el ARTÍCULO hubiera sido reparado, intervenido o alterado por EL CLIENTE y/o terceros no autorizados por CDS.

Ninguno de los supuestos antes comentados generará derecho alguno al CLIENTE de recibir reembolso del Precio pagado para la adquisición de los servicios objeto de este Contrato.

OCTAVA. DE LA SOLICITUD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para la correcta prestación del servicio de Garantía Extendida, EL CLIENTE deberá conservar en todo momento el Ticket original que respalde la adquisición de los presentes servicios, es decir, el Ticket que contenga la compra del ARTÍCULO y el pago del Precio de estos servicios, obtenido en LAS UNIDADES y/o en el SITIO WEB. Así mismo, EL CLIENTE deberá resguardar la garantía original que provea el Fabricante del ARTÍCULO, misma garantía que deberá mostrar EL CLIENTE a CDS al momento de solicitar el Servicio de Garantía Extendida, lo anterior para validar que la garantía del Fabricante Original del ARTÍCULO haya terminado su vigencia.

Para solicitar la reparación del ARTÍCULO, EL CLIENTE deberá:

1. Comunicarse al siguiente número telefónico: **81 11 67 31 06** con un horario de atención del Lunes a Sábado de 08:00 a.m. a 09:00 p.m.
2. Para lo anterior, EL CLIENTE deberá de contar la siguiente **documentación**:
    a) El Ticket de compra del ARTÍCULO, el Ticket de pago del Precio y este Contrato.
    b) Describir brevemente la falla y número de serie del ARTÍCULO al operador.

3. Informar si el ARTÍCULO fue previamente reparado durante la garantía del fabricante original.
4. El operador registrará el número de referencia del servicio y le indicará que el servicio puede ser a domicilio (conforme a las condiciones mencionadas en el siguiente apartado), o bien, a que centro de servicio de CDS deberá acudir para la revisión y diagnóstico del ARTÍCULO por un técnico calificado y, en su caso, proceder a la reparación. El centro de servicio en todo momento se intentará que sea el que se encuentre más cercano al domicilio de EL CLIENTE o en su caso el que EL CLIENTE elija entre los disponibles de la red de centros de servicio de CDS.
5. CDS por conducto del Centro de Servicios contará con la facultad de, en apego con este Contrato, determinar la procedencia o improcedencia de proporcionar los servicios objeto de este Contrato.

En caso de que EL CLIENTE no pueda acreditar su calidad de CLIENTE y/o la compra del ARTÍCULO y/o del Servicio de Garantía Extendida con su debido Ticket, CDS quedará liberado de la obligación de otorgar los Servicios de Garantía Extendida.

A. REPARACIÓN DEL ARTÍCULO.

En caso de reparación del ARTÍCULO, EL CLIENTE deberá entregarlo al personal del Centro de Servicio con todas sus partes y componentes originales. CDS a través de los Centros de Servicio realizará una revisión preliminar del ARTÍCULO y determinará si el desperfecto del ARTÍCULO está cubierto por el presente Contrato. De estarlo, CDS a través del Centro de Servicio procederá a realizar las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del ARTÍCULO las veces que sean necesarias. Si de la revisión del ARTÍCULO, se determina que el desperfecto en el mismo obedece a supuestos en los que no aplica o cubre o aplica los presentes Servicios, CDS lo informará a EL CLIENTE y le devolverá el ARTÍCULO en la misma calidad que le fue entregado a CDS, en su caso, con todos sus componentes y en las mismas condiciones en las que fue recibido. Ni CDS ni el Centro de Servicio asumirán ninguna clase de responsabilidad en este supuesto.

Reparación del ARTÍCULO a Domicilio: Una vez realizada la Solicitud del Servicio, EL CLIENTE podrá consultar con CDS sí la reparación del ARTÍCULO puede brindarse en su domicilio, siempre y cuando el mismo se encuentre dentro de Territorio Mexicano y solo en caso de que el ARTÍCULO tenga condiciones, dimensiones y características que por las mismas y a criterio de CDS, se considere es necesaria y conveniente la reparación a domicilio. Para lo anterior, siempre deberá estar presente EL CLIENTE o una persona mayor de edad al momento de la reparación. EL CLIENTE deberá entregar el certificado original de Garantía del Fabricante y el comprobante electrónico o Ticket de Compra del ARTÍCULO y de los presentes Servicios, al personal del Centro de Servicio o Técnico que visite su domicilio, incluyendo la documentación señalada en esta cláusula. El Técnico realizará una revisión preliminar del ARTÍCULO y determinará si el desperfecto del ARTÍCULO está cubierto por el presente Contrato. De estar cubierto, el personal del Centro de Servicio hará notar a EL CLIENTE el desperfecto que presente, así como también el estado estético-físico del ARTÍCULO y procederá a realizar las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del ARTÍCULO las veces que sean necesarias durante la Vigencia de los Servicios, para cada ARTÍCULO. Para seguridad del CLIENTE, en la llamada telefónica en que éste solicite el servicio, CDS le indicará la manera en que se deberá identificar al personal del Centro de Servicio o Técnico aplicable, sus datos de contacto, entre otros.

Especificaciones generales para la reparación de cualquier ARTÍCULO: CDS será responsable ante el Centro de Servicio de cubrir el costo de las refacciones y la mano de obra requerida para la reparación del ARTÍCULO. En la reparación del ARTÍCULO, el Centro de Servicio utilizará partes y/o refacciones nuevas y apropiadas al modelo y marca del ARTÍCULO. En caso de que las piezas o refacciones del ARTÍCULO no puedan ser reparadas a juicio de CDS y de su Centro de Servicios, deberán ser reemplazadas por otras de su mismo tipo y calidad similar. Las piezas de repuesto serán nuevas, salvo que EL CLIENTE autorice expresamente que se utilicen otras. Se establece que el tiempo estándar de reparación será de hasta 8 (ocho) días hábiles, contados a partir de que el centro de servicio autorizado reciba el equipo y cuente con el diagnóstico técnico final. Asimismo, se especifica que, por causas de fuerza mayor, complejidad técnica especializada o falta de disponibilidad de refacciones de origen/importación, el plazo podrá extenderse hasta por un máximo de 15 (quince) días hábiles. CDS es responsable de cuidar el ARTÍCULO mientras se encuentre en los Centros de Servicio; sin embargo, CDS no será responsable del ARTÍCULO en caso de que éste no sea recolectado por EL CLIENTE dentro de los 50 (cincuenta) días naturales posteriores a la fecha en que CDS y/o el Centro de Servicio Autorizado, se comuniquen con EL CLIENTE para la entrega del producto reparado. En caso de que posterior a 90 (noventa) días naturales de que CDS haya tenido comunicación con EL CLIENTE este último no haya acudido a recoger el ARTÍCULO, CDS podrá disponer del ARTÍCULO conforme a lo que derecho le convenga, deslindado EL CLIENTE a CDS de cualquier responsabilidad sobre el ARTÍCULO.

B. REEMPLAZO/ RESTITUCIÓN DEL ARTÍCULO.

En caso de que CDS determine a criterio propio que procede la **restitución del ARTÍCULO**, ya sea, por ejemplo, por falta de piezas de reemplazo en el mercado para repararlo, entonces CDS podrá optar por reemplazar el ARTÍCULO a través de un monedero electrónico, mismo que únicamente se le entregará a la persona portadora del Ticket de compra que haya realizado la solicitud del servicio para el ARTÍCULO. Una vez realizada la solicitud por parte de EL CLIENTE a CDS, y en caso de resultar procedente dicho monedero electrónico, CDS activará el monedero en un plazo de 24 horas hábiles contando desde el momento de la solicitud y con toda la información completa requerida.

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 se cumple con la obligación de reemplazo conforme lo aquí establecido, 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 (adquirido con el monedero electrónico), el nuevo NO goza de los beneficios de este contrato (por lo que, si el CLIENTE desea que el nuevo ARTÍCULO quede amparado, debe adquirir un nuevo contrato). En ningún caso procederá el reemplazo en caso de que por causas imputables al CLIENTE se retrase la reparación o entrega del ARTÍCULO reparado o se niegue a recibirlo.

El CLIENTE que sea notificado por CDS sobre el reemplazo, recibirá en el centro de servicio que se le haya asignado previamente, o en su domicilio, o digitalmente, el monedero electrónico. El CLIENTE deberá firmar de aceptación de los términos del reemplazo y del recibo de dicho monedero electrónico. El CLIENTE deberá solicitar la activación de su monedero electrónico, llamando al **81 11 67 31 06** , el operador confirmará la autorización y el monto a recibir en dicho monedero electrónico, mismo que se activará en un tiempo máximo de 72 horas hábiles una vez recibida la confirmación de autorización.

C. DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

1. **Asistencia Hogar.**

Cuando se presente una emergencia en el domicilio de EL CLIENTE, y a solicitud de este último, CDS gestionará, a través de su red de proveedores autorizados, solo un (1) evento de los siguientes servicios de Asistencia Hogar por cada categoría, mismo que deberá ser solicitado por EL CLIENTE durante la vigencia de este Contrato (uno de plomería, uno de cerrajería de emergencia, uno de vidriería de emergencia, uno de electricista de emergencia y uno de albañilería de emergencia), no se podrán sumar o intercambiar los eventos entre categorías. Ese único servicio se brindará hasta por la cantidad de $1,000 pesos netos, en caso de existir excedentes EL CLIENTE deberá asumirlos, previa su autorización.

a) **Plomería de Emergencia:** Atención a fugas accidentales e imprevistas de agua o gas que requieran intervención inmediata. Incluye localización, control y reparación provisional de la fuga.
b) **Electricista de Emergencia:** Atención a fallas eléctricas accidentales que provoquen interrupción del suministro o representen un riesgo inmediato para los ocupantes. Incluye la identificación de la causa y las reparaciones provisionales para restablecer el servicio o eliminar el peligro.
c) **Cerrajería de Emergencia:** Asistencia cuando EL CLIENTE no pueda ingresar o salir de su domicilio por pérdida, robo, extravío, olvido, ruptura de llaves o falla mecánica de la cerradura. Incluye las maniobras necesarias para restablecer el acceso o asegurar temporalmente el inmueble. CDS podrá requerir que EL CLIENTE acredite posesión o residencia legítima del inmueble.
d) **Vidriería de Emergencia:** Protección provisional o reposición de vidrios o cristales de puertas y ventanas exteriores que se hayan roto por un hecho accidental e imprevisto, generando inseguridad o exposición a la intemperie.
e) **Albañilería de Emergencia:** Trabajos menores de resane provisional indispensables que deriven directamente de alguna de las emergencias cubiertas anteriores y que sean necesarios para restablecer la seguridad básica del inmueble.

1.1. **Exclusiones y Restricciones Particulares de la Asistencia Hogar:**

Los servicios de Asistencia en el Hogar no procederán en los siguientes casos:

- Cuando la avería, falla o daño se origine en áreas comunes, compartidas o de uso colectivo del edificio, condominio o fraccionamiento.
- Cuando el daño derive de la red pública de agua, drenaje, gas o de las instalaciones de la compañía proveedora de energía eléctrica.
- Cuando el daño sea consecuencia de desgaste natural, falta de mantenimiento, corrosión, humedad preexistente o instalaciones defectuosas conocidas por EL CLIENTE.
- Trabajos de índole estética, embellecimiento, ampliación, remodelación, instalaciones nuevas o mantenimiento preventivo o correctivo no vinculado a una emergencia.
- Cuando la falla o avería haya sido previamente detectada y no atendida por EL CLIENTE.
- Cuando la situación sea recurrente, no derive de un evento accidental e imprevisto, o exista negligencia evidente.
- Cuando el daño provenga de fenómenos naturales, inundaciones, incendios, terremotos u otros eventos de caso fortuito o fuerza mayor.
- Sustitución de elementos estructurales (columnas, trabes, muros de carga, losas, cimentaciones), cristales especiales (templados, blindados, vitrales, domos, canceles), cerraduras inteligentes, sistemas de acceso electrónico, interfones o dispositivos de seguridad especializados.
- Servicios en cajas fuertes, bóvedas, archivadores, vehículos o cualquier bien distinto al domicilio protegido.
- Reposición o duplicado de llaves por conveniencia, trabajos de albañilería que excedan el resane provisional, o reparaciones estéticas derivadas de la intervención.
- No se brindará en servicio en caso de que, para ello, sea necesario permiso, licencia o autorización de autoridad responsable para realizar el servicio.
- En caso de que EL CLIENTE no logré acreditar la propiedad o posesión del domicilio y/o en caso de que no se encuentre presente una persona de 18 años de edad o mayor que supervise en todo momento la prestación de los servicios.

2. **Asistencia Tecnológica.**
   Servicio sin límite de eventos durante la vigencia del Contrato.

   Cuando EL CLIENTE detecte algún problema donde requiera asistencia tecnológica, EL CLIENTE podrá contactarse vía telefónica con CDS y este último brindará a EL CLIENTE, orientación y soporte únicamente vía telefónica para el uso, configuración y diagnóstico básico tecnológico. La atención tiene carácter informativo y de acompañamiento técnico; no garantiza la reparación o correcto uso de la tecnología en consulta. Cada sesión telefónica de soporte tiene una duración máxima de 30 minutos.

   2.1. Exclusiones y Restricciones Particulares de la Asistencia Tecnológica:
   El servicio de Asistencia Tecnológica no procederá en los siguientes casos:
   - Cuando se requiera reparación física del equipo, sustitución de componentes, refacciones o cualquier intervención presencial.
   - Problemas derivados de virus, malware, ransomware, hackeo u otros incidentes de ciberseguridad que requieran atención especializada.
   - Recuperación, respaldo o transferencia de información, fotografías, archivos o bases de datos almacenados en el dispositivo.
   - Equipos de uso empresarial, comercial, industrial o profesional (servidores, redes corporativas, equipos de videovigilancia u otros dispositivos no destinados a uso personal).
   - Cuando EL CLIENTE no cuente con conexión telefónica o de internet para recibir el soporte remoto.
   - Equipos fuera de soporte técnico del fabricante por antigüedad o descontinuación.
   - Cuando el uso del servicio tenga fines contrarios a la ley o implique vulneración de derechos de terceros.

3. **Asistencia Legal Telefónica.**
   Servicio sin límite de eventos durante la vigencia del Contrato.

   CDS brindará orientación jurídica inicial en las principales ramas del derecho, incluyendo orientación penal, civil, mercantil, familiar, procesal, Administrativo, laboral, así como orientación relacionad a trámites de gestión de pasaporte y visas, permisos de viaje para menores de edad, casos relacionados con propiedad en condominios y conflictos derivados, aclaración y rectificación de nombres personales personas físicas, casos de homonimia,

situaciones de bullyng, materia testamentaria e intestamentaria y sucesiones, para ayudar al CLIENTE a comprender sus derechos y las posibles acciones a seguir ante situaciones legales específicas.

3.1. Orientación Legal Telefónica

CDS brindará orientación jurídica inicial en las principales ramas del derecho (penal, civil, mercantil, familiar, procesal y laboral), para ayudar al CLIENTE a comprender sus derechos y las posibles acciones a seguir ante situaciones legales específicas.

3.2. Orientación por Robo o Extravío de Tarjetas

CDS orientará al CLIENTE sobre los pasos a seguir ante el robo o extravío de tarjetas de crédito, débito o de casas comerciales, incluyendo:

- Cómo presentar denuncia ante la autoridad competente.
- Información para solicitar el bloqueo de tarjetas ante la institución correspondiente.

Nota: CDS no realiza gestiones directamente con instituciones financieras ni solicita datos bancarios al CLIENTE.

3.3. Orientación por Robo de Identidad

CDS brindará asesoría al CLIENTE ante casos de uso indebido de sus datos personales, incluyendo:

- Pasos para levantar denuncia ante el Ministerio Público u autoridad competente.
- Cómo notificar a instituciones financieras o establecimientos sobre el uso fraudulento de su identidad.
- Procedimiento para solicitar la cancelación o aclaración de cuentas, créditos o servicios contratados de manera fraudulenta.

3.4. Revisión de Documentos Legales

CDS, a través de su red de abogados calificados, revisará documentos jurídicos enviados por el CLIENTE vía correo electrónico, brindando orientación sobre su contenido, alcance e implicaciones legales.

3.5. Exclusiones y Restricciones Particulares de la Asistencia Legal Telefónica.

Los servicios de Asistencia Legal no incluyen:

- Representación del CLIENTE en juicios, audiencias, litigios o procedimientos ante tribunales, autoridades o terceros.
- No se brindarán servicios presenciales/ en persona ni se apoyará con la ejecución de alguno de los consejos proporcionados por los abogados, toda vez que estos servicios únicamente consisten en dicha orientación telefónica sin concretar su ejecución material.
- Redacción, creación ni modificación de documentos jurídicos (contratos, convenios, escrituras, poderes notariales, demandas, entre otros), salvo la revisión contemplada en el numeral 3.4 anterior.
- Pago de trámites, impuestos, multas, derechos notariales ni gastos relacionados con el asunto legal.
- Recuperación de dinero, bienes o activos sustraídos como resultado de cualquier ilícito.
- Revisión de documentos de naturaleza no jurídica (manuales, políticas internas, documentos técnicos o comerciales).
- Gestión directa ante instituciones financieras ni solicitud de datos bancarios del CLIENTE.

Los servicios anteriores constituyen únicamente orientación informativa y no sustituyen el patrocinio legal ni la asesoría jurídica especializada. EL CLIENTE es responsable de la ejecución de sus propios actos y el seguimiento o no de los consejos jurídicos proporcionados telefónicamente por los abogados.

NOVENA. BENEFICIO ADICIONAL DE COMPRA PROTEGIDA.

Mediante la celebración del presente Contrato se le otorgará a EL CLIENTE, el beneficio adicional consistente en un seguro para el caso de ROBO CON VIOLENCIA o DAÑO ACCIDENTAL, contratado por CDS y provisto por una institución de seguros debidamente autorizada para operar (Aseguradora), que para estos efectos, se entenderá como la Aseguradora a Chubb Seguros México, S.A. EL CLIENTE acepta que en todo lo relacionado al contrato de seguro, el único responsable será la Aseguradora y que CDS únicamente actúa como el contratante de la póliza puesto que CDS no es una aseguradora, agente de seguros o participante del sistema asegurador. Este seguro estará vigente por 30 (Treinta) días naturales contando a partir del pago del Precio señalado en el Ticket de las UNIDADES o en el SITIO WEB.

Este Beneficio Adicional será válido únicamente si la garantía se adquirió el mismo día de compra del artículo y el pago del Precio se refleja en el mismo Ticket de compra.

Para efectos de este beneficio, se define DAÑO ACCIDENTAL como el evento repentino o súbito y fortuito no provocado por EL CLIENTE, en el que intervenga un factor o suceso totalmente externo al CLIENTE que provoque la caída, golpe, mojadura, rotura o avería del ARTÍCULO.

ROBO CON VIOLENCIA se define como el apoderamiento con violencia (física o moral) del ARTÍCULO, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de él con arreglo a la ley. No se considera ROBO, el abuso de confianza, el fraude o cualquier circunstancia que encuadre en un tipo penal distinto al delito de ROBO en el Código Penal de la entidad en donde haya ocurrido el hecho. Tampoco se considerará como ROBO el abandono u olvido del ARTÍCULO o el hecho de que se haya perdido o desaparecido.

Este beneficio adicional está sujeto al alcance, contenido, límites y exclusiones de la Aseguradora, y EL CLIENTE podrá conocer las condiciones generales de la póliza contratada por CDS en el siguiente link: **https://www.chubb.com/mx-es/condiciones-generales.html**. Asimismo, en caso de siniestro, EL CLIENTE deberá reportarlo directamente a la Aseguradora, quien será la única responsable de determinar la procedencia de la reclamación, a través de los medios indicados en las Condiciones Generales, sin que CDS sea parte de dicho proceso.

DÉCIMA. CESIÓN.

Este contrato es transferible, es decir que en cuyo caso, quien porte y tenga en propiedad el ARTÍCULO y el Ticket de compra del ARTÍCULO y del Precio pagado, incluyendo el presente contrato, será acreedor a la solicitud de los servicios objeto de este Contrato.

DÉCIMA PRIMERA. DE LOS CENTROS DE SERVICIO.

Entiéndase por los Centros de Servicio y/o Proveedor Tercero y/o Técnico, indistintamente, a la persona tercera, ya sea física o moral que CDS por cuenta propia o que a través de terceros haya contratado para realizar la revisión, diagnóstico y reparación del ARTÍCULO del CLIENTE que aparezca en el Ticket de Compra.

Los Centros de Servicio se encuentran obligados con CDS a respetar y cumplir con las leyes, reglamentos, normas oficiales y demás disposiciones que les resulten aplicables atendiendo a la naturaleza de los servicios que prestan.

DÉCIMA SEGUNDA. RESPONSABILIDAD DE CDS.

Entre las responsabilidades descritas en este Contrato, CDS se responsabiliza ante EL CLIENTE por el cumplimiento en la prestación de los servicios de Garantía Extendida y de los demás Servicios descritos conforme el presente Contrato; en el entendido de que CDS no asume responsabilidades por actos o hechos del Centro de Servicio que no se relacionen específicamente con la mera reparación de los ARTÍCULOS conforme este Contrato y respecto de los cuales el Centro de Servicios deberá responder directamente frente al CLIENTE. EL CLIENTE reconoce y acepta que la responsabilidad de CDS en términos del presente Contrato termina en los siguientes supuestos: 1. Al vencimiento de la vigencia de los Servicios objeto de este Contrato. 2. Con la entrega del ARTÍCULO reparado o efectuada la sustitución/ reemplazo del mismo, a entera satisfacción del CLIENTE. 3. A la terminación o rescisión del presente Contrato.

EL CLIENTE reconoce que las disposiciones del presente Contrato no le serán aplicables a otros productos que EL CLIENTE adquiera. EL CLIENTE reconoce y acepta que CDS es el único responsable de la prestación de los Servicios y de la Garantía Extendida contenidos en el presente Contrato, así como la Aseguradora responsable del Beneficio Adicional, y libera a Sams's Club de cualquier responsabilidad que pudiera surgir en cuanto al objeto del presente Contrato.

EL CLIENTE reconoce que para que CDS pueda cumplir de manera correcta sus obligaciones asumidas por el presente Contrato, EL CLIENTE deberá comunicarse con CDS a través de los medios de comunicación oficiales señalados en este Contrato y/o en el Certificado.
Las obligaciones a cargo de CDS tendrán un plazo de prescripción de 2 (dos) años calendario (cada año contemplado por 365 días naturales) a partir de cuando fueran exigibles y siempre que se sigan los procesos de atención establecidos en el presente documento.

DÉCIMA TERCERA. CONSENTIMIENTO.

EL CLIENTE acepta que, al realizar el pago del Precio y recibido su Ticket de compra, otorga su consentimiento y se

entiende por suscrito el presente Contrato, aceptando todos y cada uno de los términos y condiciones del presente Contrato y su conformidad para obligarse en los términos del mismo, manifestando que, al realizar el pago del Precio, ya conocía los términos y condiciones de este Contrato.

En cuanto al Seguro de Compra Protegida descrito en la Cláusula Novena, EL CLIENTE reconoce que dicho componente no requiere de su consentimiento para ser contratado, toda vez que la póliza de seguro correspondiente es celebrada directamente entre CDS —en su carácter de contratante— y la Aseguradora, quedando amparados los ARTÍTULOS con dicha póliza sin un pago adicional por parte de EL CLIENTE. El ejercicio de los derechos derivados del Seguro de Compra Protegida es enteramente optativo para EL CLIENTE; en caso de siniestro, EL CLIENTE podrá ejercer o no los derechos que le beneficien frente a la Aseguradora, sin que ello genere obligación alguna adicional para ninguna de las partes ni modifique los demás términos del presente Contrato.

DÉCIMA CUARTA. OTRAS OBLIGACIONES DEL CLIENTE.
Adicional a cualquier otra obligación establecida en el presente Contrato, EL CLIENTE deberá: Instalar, cuidar, operar y mantener el ARTÍCULO según los requerimientos de instalación, cuidado, operación y mantenimiento señalados, en su caso, en el instructivo de uso y bajo las especificaciones de la Garantía del Fabricante y/o Vendedor original. Adicional, deberá presentar al Centro de Servicio la información requerida conforme este Contrato y el ARTÍCULO con todos sus componentes.

EL CLIENTE deberá abstenerse de darle al ARTÍCULO usos comerciales, industriales o destinarlos para utilizarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros o ubicarlo en locales comerciales (ej. en ofi cinas, hospitales o negocios, aun cuando sean empresas familiares).

DECIMA QUINTA. RESCISIÓN Y TERMINACIÓN.
El presente Contrato se rescindirá cuando cualquiera de las partes haya incumplido con cualesquiera de las obligaciones a su cargo a que se refiere el presente Contrato o en los supuestos de ley. Dicha rescisión operará de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial alguna, previo aviso por escrito con (15) quince días naturales de anticipación.

En relación con la Terminación de este Contrato, EL CLIENTE podrá terminarlo dentro de los primeros noventa días naturales siguientes a la fecha de compra del ARTÍCULO indicada en el Ticket de Compra, solicitándola por escrito a los medios de contacto señalados en este Contrato, caso en el cual, se reembolsará a EL CLIENTE el total de la contraprestación pagada por este Contrato, transcurrido dicho plazo no dará lugar a devolución o rembolso parcial ni total. Para proceder a dar por terminado este contrato dentro del plazo señalado, EL CLIENTE deberá presentarse al departamento de Atención o Servicio a Clientes o 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.

CDS podrá dar por terminado el presente Contrato en el caso de que ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) Exista fraude, dolo, mala fe o cualquier vicio del consentimiento por parte de EL CLIENTE; (ii) Que las declaraciones vertidas en el presente Contrato no sean verídicas o sean inexactas o; (iii) Así se le requiera por parte de alguna autoridad competente.

DECIMA SEXTA. MODIFICACIONES.
CDS podrá proponer modificaciones al presente Contrato y se tendrán por notificadas al CLIENTE mediante la publicación de las mismas en la página web de CDS, o a través de notificación por correo electrónico proporcionado de EL CLIENTE, mismos medios en los que se resalten notoriamente las modificaciones al mismo, con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda que surtan efectos.

DECIMA SÉPTIMA. NOTIFICACIONES.
Para todos los efectos derivados del presente Contrato, los avisos que realice CDS surtirán efectos a través de correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE. EL CLIENTE podrá enviar cualquier notificación a CDS en el domicilio establecido en este Contrato.

DECIMA OCTAVA. FACTURACIÓN.
En caso de que EL CLIENTE requiera de CDS la emisión de un Comprobante Fiscal por Internet (CFDI / Factura) derivado de la adquisición de los Servicios objeto de este Contrato y una vez surtidos los efectos de este instrumento, deberá

solicitarlo dentro de los 30 (treinta días) naturales siguientes de pagado el Precio para la adquisición de los servicios de Garantía Extendida, lo anterior a través del siguiente correo electrónico: **facturacion_garex@chubbservicios.com**. En la solicitud, CDS hará saber a EL CLIENTE la documentación requerida para efectos de facturación.

DÉCIMA NOVENA. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.

Los derechos del CLIENTE se encuentran protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor. EL CLIENTE reconoce previo a la firma de este Contrato y durante su vigencia, que CDS es una empresa mexicana que cuenta con sede en la Ciudad de México según el domicilio señalado en el apartado de declaraciones; por lo tanto, CDS se encuentra sujeta a la regulación aplicable en México. Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor y a las leyes y jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de México, sin importar el fuero que les pudiera corresponder por razón de domicilio o por cualquier otra circunstancia.

En caso de que EL CLIENTE desee presentar una queja directamente a CDS, podrá realizarlo a través del siguiente medio de contacto:

1. Directamente en CDS vía correo electrónico: **Servicio.cds@chubbservicios.com**
2. Así mismo, EL CLIENTE podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor vía correo electrónico: **asesoria@profeco.gob.mx**, celular: **5555688722**; Oficinas físicas: Procuraduría Federal del Consumidor, Dirección General de Quejas y Conciliación, Av. José Vasconcelos No. 208, Piso 6, Colonia Condesa, CP. 06140, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, México.
3. En caso de que el Cliente sea residente en el extranjero podrá presentar su queja directamente a CDS por las vías ya mencionadas o, a través del departamento especializado en atención en el extranjero a través del siguiente correo: **extranjeros@profeco.gob.mx**, para lo cual deberá adjuntar:

    1. Formato de queja con los datos del solicitante.
    2. Documento que acredite la relación de consumo (contrato, factura, recibo, publicidad, etc.).
    3. Identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, cédula profesional, licencia de manejo, etc).
    4. Comprobantes de pago.
    5. Copia de todos los documentos relacionados con la transacción. CDS podrá solicitar al Cliente la entrega de toda la documentación relacionada con la asistencia para dictaminar la procedencia de la queja.

VIGÉSIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

CDS no será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este Contrato que resulte, directa o indirectamente, de caso fortuito o fuerza mayor, en la inteligencia de que, una vez superados estos eventos, se reanudará la prestación de los Servicios de Garantía Extendida o Servicio de Reemplazo objeto del presente Contrato. A continuación se enumeran a título enunciativo, sin que implique limitación, algunos ejemplos: problemas climáticos, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, tráfico aéreo inusual; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación.

VIGÉSIMA PRIMERA. OFAC.

EL CLIENTE tiene conocimiento y acepta que CDS es una subsidiaria de una empresa con casa matriz en los Estados Unidos de Norteamérica. Por consiguiente, CDS está sujeta a ciertas restricciones que pueden prohibirle el mantener vínculos, realizar pagos, o brindar Servicios a determinadas personas o entidades relacionadas con determinados países o actividades ilegales. EL CLIENTE reconoce y acepta que CDS realice búsquedas al momento de celebrar el presente y durante la vigencia del mismo, con terceros o dentro de la página oficial de la Office of Foreign Assets Control (OFAC). Estas búsquedas incluirán el nombre completo, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, domicilio y nacionalidad del CLIENTE. En caso de existir alguna coincidencia en las búsquedas de los sujetos antes mencionados, es decir, que alguno llegase a aparecer en las listas como persona o entidad posiblemente sancionada, EL CLIENTE acepta que este solo hecho podrá generar alguno de los siguientes efectos: A) CDS podrá detener toda operación y/o Servicio solicitado, generando como efecto que no se brinde Servicio alguno a las personas que tengan coincidencia con las listas OFAC. En caso de que CDS determine que fue una "falsa" coincidencia, CDS podrá reanudar cualquier Servicio y operación pendiente de realización. En caso de que CDS determine que es una coincidencia "verdadera", no podrá brindar Servicio alguno a los sujetos sancionados o investigados por OFAC. B) En caso de que EL CLIENTE o personas relacionadas, aparezcan en las listas OFAC como una coincidencia positiva, CDS podrá dar por terminado

de manera anticipada la relación con EL CLIENTE, a partir de que se tenga conocimiento de su aparición en dichas listas, en su caso, bastará que CDS informe lo anterior por medio de una notificación simple sin necesidad de trámite judicial alguno, y CDS dejará de realizar Servicios o brindar cualquier recurso sin que le puedan ser exigibles los mismos. Lo anterior en ningún momento podrá entenderse como incumplimiento en el entendido de que CDS está cumplimiendo con normativas obligatorias. CDS no aceptará ni brindará recursos o servicios dentro de las siguientes jurisdicciones: Irán, Siria, Cuba, Corea del Norte, Sudán del Norte, Crimea, Venezuela, las Repúblicas Populares de Donetsk y Lugansk, Ucrania y Rusia. Los servicios realizados a, en, o a través de estos países estarán excluidos y por lo tanto no se cubrirá ninguno de los servicios señalados en este Contrato. La contratación del Servicio de Garantía Extendida proporcionado por CDS, cuya contratación o recursos provengan de lo países señalados con anterioridad, dejará sin efectos el Certificado correspondiente a dicho Cliente y causará la nulidad del Contrato. Los servicios ofertados, comercializados y operados por CDS no podrán ser contratados o beneficiar de ninguna manera a personas físicas o morales que se encuentren dentro de las listas publicadas por la Office of Foreign Assets Control (OFAC) por lo cual si CDS identifica que el contratante o beneficiario de estos servicios es una persona que aparece en dichas listas, este Contrato quedará nulo de origen, no surtirá sus efectos y aquellas consecuencias que ya se hayan materializado se retrotraerán para dejar las cosas en el estado en que se encontraban.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DATOS PERSONALES.
Chubb Digital Services, S.A. de C.V., con domicilio establecido en Av. Paseo de la Reforma No. 250, edificio "Capital Reforma", Torre Niza, Piso 7, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México, México, es el responsable del tratamiento de sus datos personales y los utilizará para otorgar servicios de asistencia. Consulte la versión integral de este Aviso de Privacidad en **https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/mx-es/footer/privacy-notices/documents/pdf/aviso_de_privacidad_integral_cds_2024.pdf y/o en https://www.chubb.com/mx-es/footer/privacy-notices.html**

El presente Contrato se entiende celebrado en la fecha de pago del Precio junto con la entrega del respectivo Ticket.

sam's club® × CHUBB®

Garantía Extendida