



### Beneficios:

- Reembolso al 100% del valor del artículo mediante **Tarjeta de regalo H-E-B** en caso de falla irreparable después de la garantía del fabricante.
- Daños por descarga eléctrica (desde el día 1 de compra; 2 eventos: 1 en Garantía de fábrica y 1 en Garantía extendida)
- Reparaciones ilimitadas (después de la garantía de fábrica)



Producto administrado y respaldado por  
Garantía 365, S. A. de C. V.

# CONTRATO DE ADHESIÓN DE GARANTÍA EXTENDIDA H-E-B

## 1 y 2 AÑOS LINEA BLANCA, AIRES ACONDICIONADOS Y PANTALLAS

CONTRATO DE ADHESIÓN DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, GARANTÍA 365, S.A. DE C.V. (“**GARANTÍA 365**” EN ADELANTE) Y, POR OTRA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE SE SEÑALA AL FINAL DEL PRESENTE DOCUMENTO (“**CLIENTE**” EN ADELANTE).

### 1. PRELIMINAR.

Los artículos de Línea Blanca, Aires Acondicionados y Pantallas, tienen, al ser adquiridos como nuevos, una garantía original del fabricante, el presente contrato extenderá esa garantía, en los términos y condiciones aquí contenidos, a cambio de una contraprestación. Dicha extensión de garantía sólo será aplicable para los productos (los **ARTÍCULOS** en adelante) que sean adquiridos por el **CLIENTE** como nuevos en las **TIENDAS** denominadas H-E-B ubicadas en la República Mexicana (en lo sucesivo **TIENDA**), con un valor igual o mayor a \$3,001.00 (TRES MIL UN PESOS 00/100 M.N.), incluido el Impuesto al Valor Agregado, siempre que se les dé un uso doméstico, es decir, particular y no comercial con fines de lucro.

Al igual que la garantía original del fabricante, algunas fallas por uso indebido del artículo, las averías que presente el **ARTÍCULO** por mal uso, no son cubiertas por este contrato, y se señalan a continuación en la cláusula 5 de EXCLUSIONES.

### 2. OBJETO DEL CONTRATO.

En caso de que ocurra una falla técnica por uso normal, es decir, una deficiencia o mal funcionamiento del **ARTÍCULO**, que no esté incluido en alguna de las EXCLUSIONES previstas en la CLAUSULA 5 del presente documento y dentro de la vigencia de este contrato, **GARANTÍA 365** coordinará con el Centro de Servicio para que éste último realice la reparación del **ARTÍCULO**.

### 3. DEL PAGO Y LA CONTRAPRESTACIÓN.

El pago de la contraprestación de este contrato lo realizará el **CLIENTE** en las cajas de la **TIENDA**, al momento que realice la compra del **ARTÍCULO**, a través de cualquiera de las formas de pago aceptadas. Este pago constituirá la aceptación, por parte del **CLIENTE**, de los términos y condiciones de este **CONTRATO**. El **CONTRATO** será válido únicamente cuando esté acompañado del ticket de compra o factura original que acredite la compra del **ARTÍCULO** y la **GARANTÍA EXTENDIDA** expedida por alguna **TIENDA**.

La contraprestación es la cantidad que el **CLIENTE** paga por la Garantía Extendida y que se especifica en el ticket de compra o factura del **ARTÍCULO**. La contraprestación, en todo caso, se determina en función al valor del **ARTÍCULO** y el periodo de vigencia. La contraprestación se paga directamente en las cajas de la **TIENDA** o en la tienda en línea [www.heb.com.mx](http://www.heb.com.mx). El monto

de la contraprestación se establece en moneda nacional e incluye el impuesto que señale el ticket o factura correspondiente.

#### **4. VIGENCIA.**

Este **CONTRATO** tendrá la vigencia que se señale en el ticket de compra, según el programa contratado, correspondiendo para **Linea Blanca 1 ó 2 años, Aires Acondicionados 1 ó 2 años y Pantallas 1 ó 2 años de vigencia**, contados a partir de la fecha en que termine el periodo de la garantía original del fabricante del artículo que corresponda.

Independientemente de que se realice la terminación anticipada de la garantía original del fabricante, por cualquier causa prevista en dicha garantía, este contrato iniciará su vigencia una vez que el periodo original de la garantía haya transcurrido en su totalidad.

#### **5. EXCLUSIONES.**

5.1. En ninguno de los supuestos siguientes se procederá a la reparación del **ARTÍCULO**:

1. ARTÍCULOS desarmados, incompletos, rotos, con piezas sueltas, alterados o reparados por personal no autorizado por el fabricante, importador o comercializador.
2. Cuando el ARTÍCULO no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que establece el fabricante.
3. Que contengan objetos extraños en el interior del ARTÍCULO como, de manera enunciativa más no limitativa, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, orines de animales, etc.
4. Consumibles y de reemplazo periódico como, de manera enunciativa más no limitativa, cartuchos de tinta, baterías, tóner, control remoto, etc.
5. Actualización de software e instalación de software.
6. Pantallas (LCD, LED, etc.) de cualquier ARTÍCULO rotas, rajadas, estrelladas, manchadas (incluyendo manchas por derramamiento de líquido), o causados por la presión de objetos externos.
7. Accesorios del ARTÍCULO, como estuches, baterías, cargadores, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, enchufes, cables, bocinas, filtros de agua, etc.
8. ARTÍCULOS que cuenten con una garantía original del fabricante que, sumada a esta extensión de garantía, exceda de cinco años.
9. ARTÍCULOS adquiridos por el CLIENTE en liquidación, de remate o de exhibición.
10. ARTÍCULOS que no se encuentren garantizados por el fabricante desde su adquisición por el CLIENTE.
11. ARTÍCULOS que estén catalogados como reconstruidos o remanufacturados por el fabricante, importador o comercializador.

5.2. Cuando el **ARTÍCULO** presente daños por alguna de las siguientes causas, éste no será reparado:

1. Daño accidental por golpes o caídas.
2. Maltrato, uso indebido o contrario al indicado en el manual de operación del fabricante.
3. Destinado a uso distinto al doméstico.
4. Robo, vandalismo (daño al 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 de salitre.
6. Por exposiciones del **ARTÍCULO** a condiciones climáticas o ambientales adversas.
7. ARTÍCULOS de computación cuyo daño deriva del reemplazo de sus componentes o instalaciones incorrectas.
8. Por caso fortuito o fuerza mayor.
9. Defectos de diseño o defectos de materiales del **ARTÍCULO**.

10. En caso de reparación de computadoras, el **CLIENTE** debe entregar al Centro de Servicio junto al **ARTÍCULO** su licencia de software.

5.3. **GARANTÍA 365** no será responsable por:

1. Mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y/o ajustes.
2. Instalaciones o reinstalaciones.
3. **ARTÍCULOS** que requieran de un proceso denominado “VOLADO” para su reparación o reemplazo; es decir que, para ser extraídos o ingresados al domicilio del **CLIENTE** se requiera el uso de poleas o mecanismos distintos por ser imposible su movilización a través de accesos de entrada y salida al inmueble dadas sus dimensiones.
4. **ARTÍCULOS** que no se encuentren desconectados y/o desinstalados. Será obligación del **CLIENTE** poner a disposición del Centro de Servicio los **ARTÍCULOS** desconectados y/o desinstalados.
5. **ARTÍCULOS** que no puedan ser retirados del domicilio por adecuaciones realizadas por el **CLIENTE**.
6. La reparación o reemplazo de componentes de computación internos de mejoramiento.
7. Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como:
  - a. **ARTÍCULOS** de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
  - b. **ARTÍCULOS** adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
  - c. **ARTÍCULOS** estructurales, por ejemplo: envolturas, bandas y carcasas.
8. Cualquier perjuicio que se pudiera ocasionar al **CLIENTE** durante el tiempo que el **ARTÍCULO** se encuentre en el Centro de Servicio.

5.4. Los productos que se mencionan en este inciso no están contemplados dentro del presente Contrato de Garantía Extendida, entre los que se encuentran:

Sistemas GPS, sistemas de video-vigilancia, video porteros o interfono, radios de 2 y 4 vías, no breaks, reguladores, quemado externo de DVD, discos duros portátiles, antenas de televisión, cava de vinos termoeléctrica, instrumentos musicales (guitarras, teclados eléctricos, baterías, etc.), cajas registradoras, calentadores de gas, compresores, plantas generadoras de electricidad, herramientas de cualquier tipo, aparatos de ejercicio (bicicletas fijas, escaladoras, caminadoras, gimnasios, etc.), reloj checador, desbrozadoras, muebles en general, telescopios, juguetes, drones, equipos de gasolina o diésel y equipos reacondicionados.

Si por error la tienda vende un certificado de Garantía Extendida con uno de estos productos, no será procedente la reparación o el reemplazo y la contraprestación pagada a **GARANTÍA 365**, no será reembolsable ni podrá ser aplicable a otros **ARTÍCULOS**.

## **6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA REPARACIÓN DEL ARTÍCULO.**

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

- Llamar a **GARANTIA 365** desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1089, en un horario de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 horas. (Hora de la Ciudad de México).
- Tener el ticket de compra o factura del **ARTÍCULO**, el ticket de compra de esta garantía extendida y el presente contrato al momento de la llamada.
- Describir brevemente la falla del **ARTÍCULO** al operador.
- Informar si el **ARTÍCULO** fue previamente reparado durante la garantía original del fabricante.
- El operador registrará el número de referencia del servicio y le indicará a que 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 **CLIENTE** elija de entre las opciones que le indique la operadora.

- Acudirá al Centro de Servicio que le haya indicado la operadora con los siguientes documentos: el presente contrato, el ticket de compra o factura del **ARTÍCULO**, el ticket de compra de esta garantía extendida, así como con el **ARTÍCULO** al cual se le realizará un diagnóstico (sin costo para el **CLIENTE**), para lo cual el Centro de Servicio levantará un formato de entrega/formato de diagnóstico/orden de servicio en el que se detallará el nombre, dirección y teléfono del **CLIENTE**, descripción del **ARTÍCULO**, número de serie, condiciones físicas en que se recibe el **ARTÍCULO** y la falla que presente.

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

**GARANTÍA 365** responderá directamente al **CLIENTE** por las reparaciones que haga el Centro de Servicio.

El Centro de Servicio entregará el **ARTÍCULO** en condiciones de uso, previa prueba de funcionamiento en presencia del **CLIENTE**.

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

Sólo los **ARTÍCULOS** siguientes serán recolectados y/o reparados en el domicilio del **CLIENTE**: refrigeradores, congeladores, lavadoras, centros de lavado, lavavajillas, secadoras, estufas, mini-splits y pantallas a partir de 32 pulgadas. En estos casos, el personal que se presente en el domicilio del **CLIENTE** contará con los medios de identificación adecuados.

## **7. REEMPLAZO**

**GARANTÍA 365** procederá al reemplazo del artículo y será a través de una Tarjeta de regalo H-E-B y, en todo caso, las únicas causas de reemplazo serán:

1. Por el alto costo de la reparación, es decir, que el costo de la reparación exceda el costo del **ARTÍCULO**.

2. Si por causas directamente imputables a **GARANTÍA 365**, el **ARTÍCULO** no haya sido reparado dentro de los 25 (veinticinco) días naturales siguientes a la fecha en que el **CLIENTE** haya entregado físicamente el **ARTÍCULO** al Centro de Servicio.

En caso de que se proceda al cambio de artículo, éste no tendrá costo adicional para el **CLIENTE**.

No procederá la entrega de la Tarjeta de regalo H-E-B en caso de que, por causas imputables al **CLIENTE**, se retrase la reparación o entrega del **ARTÍCULO** reparado o se niegue a recibirlo por causa injustificada.

El **CLIENTE** acepta, en el supuesto de que se materialicen cualquiera de los puntos señalados anteriormente, desde el momento de la compra de la garantía extendida, recibir una Tarjeta de regalo H-E-B por el importe registrado en el ticket de compra del **ARTÍCULO**.

Para llevar a cabo el reemplazo del **ARTÍCULO**, el **CLIENTE**:

- a. Será notificado por **GARANTÍA 365** acerca del Reemplazo del Artículo.
- b. Se le otorgarán las instrucciones para la entrega de la Tarjeta de regalo H-E-B (lugar y fecha de entrega).
- c. Deberá firmar una carta de aceptación de los términos del reemplazo del artículo y de entrega de la Tarjeta de regalo H-E-B, así como los documentos pertinentes al caso.

- d. Podrá acudir a la **TIENDA** para realizar el canje de la Tarjeta de regalo H-E-B por el nuevo artículo.

Desde el momento en que **GARANTÍA 365** ha otorgado el reemplazo de **ARTÍCULO**, se dará por terminado automáticamente el presente **CONTRATO** sin necesidad de declaración expresa. Los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato sólo aplican al **ARTÍCULO** origen del mismo.

### **8. DESCARGA ELÉCTRICA.**

Dentro de esta cobertura, se incluyen 2 eventos: uno dentro del periodo de la garantía del fabricante y otro dentro del periodo de la garantía extendida.

Para hacer válida la protección por variación de voltaje por descarga eléctrica, el **CLIENTE** deberá acudir al fabricante del **ARTÍCULO** para obtener el diagnóstico, por escrito, que determine la falla por variación de voltaje por descarga eléctrica del mismo, a efecto de que éste sea reparado por algún Centro de Servicio.

Una vez que se obtenga el citado diagnóstico, el **CLIENTE** deberá comunicarse a **GARANTÍA 365** desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1089, en un horario de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 horas. (Hora de la Ciudad de México) y enviar el diagnóstico obtenido al operador al correo que este le indique.

El operador de **GARANTÍA 365** le otorgará al **CLIENTE** un Número de Reporte y le indicará el domicilio de un Centro de Servicio al que deberá acudir para que el **ARTÍCULO** (junto con todos sus componentes y accesorios) sea revisado por un técnico.

Una vez que el técnico evalúe el **ARTÍCULO** de que se trate y la falla corresponda a una descarga eléctrica prevista por este **CONTRATO**, **GARANTÍA 365** pagará al Centro de Servicio por la reparación.

Este beneficio se otorgará 2 veces por **GARANTIA 365**, uno dentro de la vigencia del primer año de la garantía del fabricante y el segundo dentro de la vigencia de este Contrato.

### **9. CONTROL REMOTO**

En el caso de falla del control remoto de un equipo de pantalla, dentro de la vigencia de la garantía del fabricante, los **CLIENTES** que hayan adquirido este Contrato de Garantía Extendida, podrán solicitar a **GARANTIA 365** el arreglo del mismo, siempre y cuando no presente daños por ruptura, mojadura o desgaste.

Este beneficio se otorgará por una solo vez dentro del primer año de la garantía del fabricante.

### **10. RESGUARDO.**

**GARANTÍA 365** será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables a éste mientras el **ARTÍCULO** se encuentre bajo su resguardo. Esta responsabilidad concluirá cuando transcurran 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha pactada para la entrega del **ARTÍCULO** sin que el **CLIENTE** recoja el **ARTÍCULO** reparado. **GARANTÍA 365** no es responsable por robo del **ARTÍCULO**.

### **11. CESIÓN.**

En el caso que el adquirente del **ARTÍCULO** lo ceda bajo cualquier convenio a un tercero se requerirá que el nuevo propietario resida en el territorio nacional, tenga en su poder el ticket o

factura de compra del **ARTÍCULO**, ticket de compra de esta garantía extendida, así como el presente contrato, y en el caso que solicite la reparación del **ARTÍCULO** en los términos del presente contrato, será en el entendido de que los términos y condiciones de este contrato no se modifican, incluyendo su vigencia.

#### **12. TERRITORIALIDAD.**

Este contrato es válido en cualquier parte de la República Mexicana.

#### **13. VARIACIÓN DE USO.**

En caso de que el **ARTÍCULO** cubierto por el presente contrato, previo al uso de esta garantía extendida, se destine a un uso no doméstico, el **CLIENTE** deberá dar aviso a **GARANTÍA 365** en un término de 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de compra del **ARTÍCULO**, llamando desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1089, en un horario de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 horas. (Hora de la Ciudad de México), a efecto de indicarle a donde acudir para dar por terminado anticipadamente este contrato y reembolsar la contraprestación total efectivamente pagada, salvo excepciones que se justifiquen a criterio de **GARANTÍA 365** y se aprueben por ésta por escrito antes de que se efectuó la venta de la Garantía Extendida.

#### **14. TERMINACIÓN ANTICIPADA.**

El **CLIENTE** puede dar por terminado anticipadamente el presente contrato acudiendo a la **TIENDA** donde adquirió el **ARTÍCULO** y deberá de entregar el original de este contrato, así como su ticket o factura de compra. Si el aviso se da dentro de los primeros 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de compra de la garantía extendida, dicha **TIENDA** devolverá el total de la contraprestación pagada por este contrato. En caso de que se dé por terminado después del plazo antes mencionado no procederá devolución alguna.

#### **15. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS.**

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

- a. Por Teléfono: Llamando desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1089.
- b. Por Correo electrónico: [atencionclientes@garantia365.com](mailto:atencionclientes@garantia365.com)
- c. A través de nuestra página web: <http://garantia365.com>
- d. Por medio de Twitter: [@Garantia\\_365](https://twitter.com/Garantia_365)
- e. Por medio de Facebook: [@Garantia365Oficial](https://www.facebook.com/Garantia365Oficial)
- f. O mediante correo ordinario a la siguiente dirección a la atención de: GARANTÍA 365, S.A. de C.V.: Parque de Orizaba N.º 7 Piso 3, Colonia El Parque. Naucalpan de Juárez, C.P. 53398, Estado de México.

Los horarios de atención al público son: de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 horas. (Hora de la Ciudad de México)

#### **16. RESPONSABILIDAD.**

En caso de cualquier queja derivada del presente contrato, el **CLIENTE** deberá dirigirse directamente con **GARANTÍA 365**, en el entendido de que la **TIENDA** donde haya adquirido el **ARTÍCULO** no tienen responsabilidad respecto de este contrato. **GARANTÍA 365** es responsable ante el **CLIENTE** por el incumplimiento de los servicios pactados en el presente documento.

#### **17. DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.**

- a) En el caso de que el **CLIENTE** requiera hacer efectivos los Beneficios adquiridos por este CONTRATO e inicie el proceso descrito en la cláusula 6 que antecede, **GARANTÍA 365** recabará los datos que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones pactadas en este documento.

- b) **GARANTÍA 365** pone a disposición del **CLIENTE** su aviso de privacidad, el cual se encuentra en la página de internet [http://garantia365.com/aviso\\_privacidad](http://garantia365.com/aviso_privacidad) o podrá solicitarlo sin costo, llamando desde cualquier lugar al teléfono 55 7099 1089 en un horario de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 horas. (Hora de la Ciudad de México).

### **18. SANEAMIENTO EN CASO DE EVICCIÓN.**

En el caso de que el **CLIENTE** entregue para su reparación a **GARANTÍA 365** y/o al Centro de Servicio por instrucciones de **GARANTÍA 365**, cualquier **ARTÍCULO** que no sea el verdaderamente adquirido en la **TIENDA**, libera a **GARANTÍA 365** de cualquier responsabilidad que hubiera surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad o posesión o cualquier derecho inherente al **ARTÍCULO** entregado, obligándose a responder al saneamiento en caso de evicción.

### **19. DISPOSICIONES LEGALES.**

En términos de lo dispuesto en el Acuerdo por el que se fijan los criterios de la 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. El programa de reemplazo que otorga este **CONTRATO**, no es un contrato de seguro.
2. **GARANTÍA 365** 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: GARANTÍA 365, S.A. de C.V., Parque de Orizaba N.º 7 Piso 3, Colonia El Parque. Naucalpan de Juárez, C.P. 53398, Estado de México. RFC GTS191202BW7.
4. Los derechos del consumidor están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **20.- TÍTULOS.**

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

### **21. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.**

a) Conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal de Consumidor está facultada para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores y es competente en la vía administrativa en el caso de que pudiera surgir una controversia entre las partes.

b) Para el caso de no llegar a un arreglo en la PROFECO, las partes se someten a la legislación, competencia y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, haciendo renuncia expresa a cualquier fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio, vecindad o cual quiere otra causa que quisieren invocar, en el presente o futuro.

Este contrato de adhesión es aceptado por el **CLIENTE** en la fecha que haya pagado la contraprestación en la **TIENDA HEB** en donde compró su **ARTÍCULO** nuevo. Es decir, la fecha de celebración de este contrato es la que aparece en el ticket de compra o factura del **ARTÍCULO**.