



Beneficios:

- Reembolso al 100% del valor del artículo mediante **Tarjeta de regalo H-E-B** a la 1er falla por uso normal después de la garantía del fabricante.
- Daño por descarga eléctrica (desde el día 1 de compra)
- Cobertura a nivel nacional



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

Contrato de Adhesión de Garantía Extendida HEB

REEMPLAZO

El presente documento es un contrato de adhesión (en adelante el **CONTRATO**), celebrado entre Garantía 365, S.A. de C.V. (en adelante **GARANTIA 365**) y el cliente (en adelante el **CLIENTE**), que haya adquirido el artículo (en adelante el **ARTÍCULO**), en las tiendas denominadas como H-E-B (en adelante **TIENDAS**).

1. OBJETO DEL CONTRATO

Mediante este contrato, GARANTIA 365 asume la obligación, a cambio de una contraprestación y por un periodo específico de tiempo, de reemplazar el **ARTÍCULO** que se describe en el **CONTRATO**, por un **ARTÍCULO** nuevo en el evento en que éste presente alguna falla en el funcionamiento conforme a lo que se establece en este documento.

2. VIGENCIA

Este **CONTRATO** tendrá una vigencia de 12 meses, contados a partir de la fecha en que termine el periodo de la garantía original del fabricante del **ARTÍCULO** que corresponda. En caso de terminación anticipada de la garantía original del fabricante por cualquier causa, este **CONTRATO** iniciará su vigencia una vez que el periodo de la garantía original del fabricante haya transcurrido en su totalidad. No obstante, si el **ARTÍCULO** sufre algún daño debido a una variación de voltaje durante la garantía del fabricante el **CLIENTE** deberá reportar la falla a **GARANTIA 365**, si está deriva del evento antes descrito el **ARTÍCULO** será reemplazado en términos de la cláusula 12 del presente contrato, siempre y cuando el **CLIENTE** presente un documento expedido por un taller autorizado de la marca en donde se especifique que el **ARTÍCULO** sufrió un daño derivado de una variación de voltaje.

3. PAGO

El pago de la contraprestación de este **CONTRATO**, lo realizará el **CLIENTE** en las cajas de las **TIENDAS** o en la **TIENDA** en línea www.heb.com.mx, en el momento en 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** amparado por el mismo en alguna de las **TIENDAS**.

4. TERRITORIO DE COBERTURA

Este **CONTRATO** es válido en cualquier parte de la República Mexicana.

5. ARTICULOS CUBIERTOS

Este **CONTRATO** ampara el **ARTÍCULO** comprado como nuevo, siempre y cuando haya sido destinado a un uso doméstico y su valor de adquisición sea menor de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) incluyendo el impuesto al valor agregado que corresponda.

6. DEFINICIÓN DE FALLA

Para efectos de este **CONTRATO**, falla significa defecto de fabricación o alguna falta, deficiencia o error en el funcionamiento del **ARTÍCULO** por uso normal, que no esté incluida en alguna de las exclusiones que se enlistan a continuación y que además impidan el funcionamiento:

7. EXCLUSIONES

GARANTIA 365 no realizará reemplazo alguno ni será responsable por ningún daño o falla causada por o en alguno de los supuestos siguientes:

1. Accidentes, golpes y caídas.
2. El uso del **ARTICULO** en forma distinta a las especificaciones señaladas por su fabricante.
3. Cualquier uso no doméstico.
4. Robo, vandalismo, colisión e incendios.
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 oxido, salitre o sulfato.
6. ARTICULOS cuyo daño deriva de exposiciones climáticas y ambientales.
7. ARTICULOS de computación cuyo daño deriva del reemplazo de sus componentes o instalaciones incorrectas.
8. Por caso fortuito o de fuerza mayor (desastres naturales).
9. Defectos de diseño del **ARTICULO**, selección de material.

GARANTIA 365 no reemplazará ninguno de los siguientes **ARTICULOS**:

1. ARTICULOS cuyo precio exceda del que se señala en la Cláusula 5. ARTICULOS CUBIERTOS.
2. ARTICULOS de línea blanca como: lavadoras, secadoras, refrigeradores, aires acondicionados, centros de lavado, estufas, hornos de microondas con precio mayor a \$ 3,001.00 (tres mil un peso 00/100 m.n.).
3. ARTICULOS desarmados, incompletos, rotos, con piezas sueltas, alterados o reparados por personal ajeno al autorizado por el fabricante.
4. Objetos extraños en el interior del ARTICULO que afecten el funcionamiento del mismo, tales como, tornillos, clavos, insectos, líquidos, roedores, botones, tuercas y otros.
5. ARTICULOS consumibles y de reemplazo periódico, tales como: cartuchos de audio, agujas, cartuchos de tinta, baterías, tóner, cintas, cilindros y controles remotos.
6. Software, cintas, discos compactos o películas dañadas.
7. Pantallas LCD rotas, rajadas, manchadas o con daños derivados de fósforos en pantallas y cinescopios, manchas derivadas de derramamiento de líquido, o daños causados por la presión de objetos externos.
8. Accesorios del ARTICULO, tales como: estuches, baterías, cargadores, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, enchufes, cables, bocinas y controles remotos, filtros de agua, etc.
9. ARTICULOS con garantía original del fabricante vigente.
10. ARTICULOS que cuenten con una garantía original del fabricante que sumada a esta exceda los 5 años.
11. ARTÍCULOS adquiridos por el CLIENTE en liquidación, de remate o de exhibición.
12. ARTÍCULOS que no se encuentren garantizados por el fabricante desde su adquisición por el CLIENTE.
13. ARTÍCULOS que estén catalogados como reconstruidos o “refurbished” por el fabricante, importador o comercializador.

Este **CONTRATO** no cubre ninguno de los siguientes servicios:

1. Reparación del **ARTICULO**.
2. Mantenimiento preventivo, incluyendo limpieza y ajustes.

3. La reparación o el reemplazo de componentes de computación internos de mejoramiento, debido a la incompatibilidad de las partes o una instalación incorrecta.
4. Reparación de aspectos estéticos o cosméticos, tales como:
 - a. ARTICULOS de apariencia, por ejemplo: gabinetes, marcos y partes decorativas.
 - b. ARTICULOS adicionales, por ejemplo: las líneas y cables externos.
 - c. ARTICULOS estructurales, por ejemplo: envolturas y carcasas.
5. Cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar al **CLIENTE** durante el tiempo que el **ARTICULO** se encuentre en el Centro de Servicio.

Cuando se dé alguno de los supuestos previstos en los numerales anteriormente señalados en este apartado de Exclusiones, no será procedente la sustitución y la contraprestación pagada a **GARANTIA 365** no será reembolsable, ni podrá ser aplicable a otros **ARTICULOS**.

8. REPORTE DE FALLA

En caso de que el **ARTICULO** amparado por este **CONTRATO**, presente alguna falla posterior al periodo de garantía original del fabricante, y dentro de la vigencia de este **CONTRATO**, el **CLIENTE** deberá comunicarse a **GARANTIA 365**, por teléfono desde cualquier parte de la República al 55 7099 1085, de lunes a sábado de 09:00 a 18:00 hora. (Hora de la Ciudad de México) y describirá brevemente la falla respectiva.

Si por algún motivo el **ARTICULO** se reparó durante el periodo de garantía original del fabricante, el **CLIENTE** deberá notificarlo a la operadora en el momento de solicitar su servicio, de lo contrario, **GARANTIA 365** no será responsable del reemplazo.

La operadora de **GARANTIA 365** le otorgará a el **CLIENTE**, un Número de Orden de Revisión (NOR) y le indicará el domicilio de un Centro de Servicio al que deberá acudir, para que el **ARTICULO** sea revisado (junto con todos sus componentes y accesorios), por un técnico calificado para autorizar el reemplazo.

9. REEMPLAZO

El programa de Reemplazo consiste en sustituir el **ARTICULO** amparado por este **CONTRATO** cuando presente una falla. Para iniciar el programa de Reemplazo, será condición indispensable la llamada y la revisión del **ARTICULO** conforme se describe en el apartado anterior.

En caso de que **GARANTIA 365** autorice por escrito el reemplazo del **ARTICULO** con base en el diagnóstico realizado por el Centro de Servicio, el reemplazo del **ARTICULO** se hará entregando al **CLIENTE** una **TARJETA DE REGALO H-E-B**, por el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del **ARTICULO** incluyendo cualquier promoción o descuento.

Una vez que el técnico del Centro de Servicio realice la revisión del **ARTÍCULO** y valide el reemplazo, le entregará al **CLIENTE** en el Centro de Servicio que corresponda el “Documento de Autorización de Reemplazo”, el cual contendrá el Número de Orden de Revisión (NOR), el Número de Autorización de Reemplazo (NAR), el monto autorizado y todos los datos del **CLIENTE**. El “Documento de Autorización de Reemplazo” incluirá la orden de otorgar una **TARJETA DE REGALO H-E-B** por el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del **ARTÍCULO**, incluyendo cualquier promoción o descuento.

Para proceder al reemplazo del **ARTICULO**, el **CLIENTE** deberá proporcionar a **GARANTIA 365** (a través del Centro de Servicio), este **CONTRATO**, el original del ticket de compra o factura de venta, tanto del **ARTICULO** como del pago de la contraprestación de este **CONTRATO** y firmar de conformidad el Documento de Autorización de Reemplazo.

Al momento de que el **CLIENTE** entregue el **ARTICULO**, éste será propiedad de **GARANTIA 365**.

El **CLIENTE** acepta desde ahora recibir la **TARJETA DE REGALO H-E-B** para sustituir el **ARTICULO** dañado.

La entrega de la **TARJETA DE REGALO** se hará físicamente en el área de **MULTISERVICIOS** de la **TIENDA HEB** que se designe para este fin.

Al momento en que **GARANTIA 365** realiza un reemplazo, el presente **CONTRATO** se da por terminado automáticamente sin necesidad de declaración expresa. Los derechos y obligaciones establecidos en el presente **CONTRATO**, sólo aplican al **ARTICULO** origen del mismo, por lo que, si éste es reemplazado por uno nuevo, el nuevo no gozará de los beneficios de este **CONTRATO**, sino que contará con la garantía original del fabricante. Si el **CLIENTE** desea que el nuevo **ARTICULO** quede amparado, debe adquirir un nuevo **CONTRATO**.

10. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

Este **CONTRATO** puede ser terminado anticipadamente por el **CLIENTE**, conforme a lo siguiente:

1. El **CLIENTE** puede dar por terminado anticipadamente el presente contrato acudiendo a la **TIENDA** donde adquirió el **ARTÍCULO** y deberá 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 mercancía, así como de la garantía extendida, **GARANTÍA 365** devolverá el total de la contraprestación pagada por este contrato. En caso de que se dé por terminado anticipadamente después del plazo antes mencionado no procederá devolución alguna.
2. Las partes acuerdan que no habrá devolución de la contraprestación pagada por este **CONTRATO**, cuando la garantía original del fabricante haya terminado y en cualquier parte de la vigencia de este **CONTRATO**.

Para proceder a dar por terminado anticipadamente este **CONTRATO**, el **CLIENTE** deberá presentarse en el departamento de **MULTISERVICIOS** de la **TIENDA**, 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 que le presentarán para dicho fin.

11. RESCISIÓN

El presente contrato se rescindirá por incumplimiento en cualquiera de las obligaciones que contraen las partes.

12. RESPONSABILIDAD

El **CLIENTE** está de acuerdo en que cualquier controversia que se suscite por la ejecución, interpretación o cumplimiento de lo acordado en el presente **CONTRATO**, deberá dirigirse directamente con **GARANTIA 365**, en el entendido de que la **TIENDA** no tiene ninguna relación o responsabilidad en las obligaciones que las partes convienen en este **CONTRATO**.

El **CLIENTE** libera a **GARANTIA 365** y al Centro de Servicio de cualquier responsabilidad que hubiera surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad o posesión o cualquier derecho inherente al **ARTICULO**, obligándose a responder por el saneamiento en caso de evicción.

13. FECHA, PRECIO Y FORMA DE PAGO

La fecha de celebración de este **CONTRATO** es la que aparece en el ticket de compra del **ARTICULO**. El

precio y forma de pago también son los que aparecen en el ticket mencionado. La contraprestación total debe pagarse a **GARANTIA 365** a través de las **TIENDAS** al momento de la adquisición del presente.

14. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

El **CLIENTE** podrá enviar por escrito sus quejas a **GARANTIA 365** en cualquiera de las formas siguientes:

- a. Teléfono: Llamando al teléfono sin costo: al 55 7099 1085 desde cualquier parte de la República Mexicana.
- b. Correo electrónico: atencionclientes@garantia365.com
- c. A través de nuestra página web: <http://garantia365.com>
- d. Por medio de Twitter: @Garantia_365
- e. Por medio de Facebook: @Garantia365Oficial
- f. O mediante correo ordinario a la siguiente dirección a la atención de: GARANTÍA 365, S.A. de C.V. Parque de Orizaba N.º 7 Piso 3, Colonia El Parque. Naucalpan de Juárez, C.P. 53398, Estado de México.

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

15.- 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 8 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 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 hora. (Hora de la Ciudad de México).

16. 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 **ARTICULO** 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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**.