

**TERMINOS Y CONDICIONES. PROTECCIÓN DONDÉ** es un programa que tiene por objeto prestar a las personas que hubieren contratado la Protección Dondé (en adelante los USUARIOS) a la compra de teléfonos celulares, tabletas electrónicas, laptops, computadoras personales y consolas de videojuego, aspiradora, baffle, batidora, bocina, extractor de jugo, esmeriladora angular, hidrolavadora, horno de microondas, minicomponente, motosierra, pantalla, pulidora, sierra caladora, sierra circular (en adelante denominados como EQUIPO o EQUIPOS), los servicios de: 1) La reparación o reposición de los EQUIPOS; 2) Orientación vía telefónica de HELPDESK.

Para efecto de los servicios que se ofrecen a los usuarios, le será aplicable y se entenderá lo siguiente: A. Glosario de términos y conceptos. (i) Asistencia. Servicio que recibirá el USUARIO, que tenga derecho a recibir los servicios que se precisan en este documento, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos para cada tipo de asistencia. (ii) Asesoría. Es la orientación especializada vía telefónica que se brindará al Usuario, de acuerdo a las necesidades propias y específicas cubiertas en este documento. (iii) Compañía. Más Servicios Asistenciales S.A. de C.V. (Más Servicios) antes Grupo Asistencia Vial (GAVSA) o el proveedor autorizado por ésta, que ofrecerá los Servicios que recibirá el Usuario, que tenga derecho de acuerdo al condicionado que se precisa en este documento. (iv) Exclusiones. Cualquier hecho o acto que no son sujetos de cobertura ni reconocimiento del presente condicionado, quedando en todo momento de conformidad con las leyes que para el efecto puedan invocarse. (v) FRD. Fundación Rafael Dondé, Institución de Asistencia Privada. (vi) Helpdesk. Es la asistencia con asesoría vía telefónica donde se ayuda al USUARIO en servicios tecnológicos relativos al EQUIPO que cuenta con Protección Dondé. (vii) Precio preferencial. Es el precio que corre por cuenta y a cargo del USUARIO por la utilización de un bien o servicio no cubierto por la Compañía, cuyo costo será inferior al que impere en el mercado. (viii) Reparación. Restituir a su condición normal y de buen funcionamiento el EQUIPO sujeto a la Protección Dondé. (ix) Reposición. Se Repondrá el EQUIPO con uno igual o de características similares, cuando no sea posible repararlo. (x) Servicios. Son todas aquellas

actividades que se ejecutan en favor de los intereses del Usuario, mismas que se señalan y se describen de manera expresa en el presente condicionado bajo los términos y condiciones que conforman los apartados de este documento. (xi) Usuario. Es la persona titular de la membresía quien gozará de todos los servicios que se ofrecen y especifican en el condicionado de este documento.

B. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS. Se ofrecen dos tipos de SERVICIOS, mediante las cuales quedan amparados diversos servicios que se proporcionaran al Usuario, según corresponda, de acuerdo a lo señalado en cada una de las descripciones, alcance y montos previstos para cada uno de ellos, quedando excluidos de los mismos, todos aquellos servicios que no se encuentren expresamente indicados o que se encuentren excluidos en el apartado específico de exclusiones. Las asistencias otorgadas son las siguientes: 1. REPARACIÓN O REPOSICIÓN DE EQUIPOS. Los SERVICIOS descritos a continuación aplican para todos los EQUIPOS que tengan contratada la Protección Dondé, sin restricción de marca, modelo, antigüedad o versión, en un horario de 9 a 21 horas de lunes a sábado, dentro del territorio nacional. Protección Dondé, tiene vigencia de 30 días naturales siguientes a la fecha de compra del EQUIPO y 30 posteriores a la entrega del equipo por reparación o reposición. Para brindar el servicio de REPARACIÓN O REPOSICIÓN DE EQUIPOS se programará la recolección de los mismos en las sucursales de FRD. Por medio de un técnico calificado, Más Servicios (antes GAVSA) emitirá un dictamen respecto a la validez de Protección Dondé para el EQUIPO, y resolverá la solicitud del servicio en una de las siguientes dos opciones: 1) Reparar el EQUIPO con fallas, otorgando protección para que sea reparado las veces que sea necesario, hasta que el equipo quede funcionando correctamente, siempre y cuando se encuentre dentro de la vigencia de la Protección Dondé y no sea sujeto a alguna exclusión; o 2) En caso de que no sea posible reparar el EQUIPO, Más Servicios (antes GAVSA) repondrá el EQUIPO con uno igual o de características similares, En este último caso el EQUIPO de reposición podrá ser de marca diferente a la del EQUIPO con falla. En caso de que Más Servicios (antes GAVSA) no cuente con un EQUIPO similar y FRD sí



cuente con dicho EQUIPO, se ofrecerá la reposición al cliente, Más Servicios (antes GAVSA) comprará a FRD el EQUIPO, o comprará el EQUIPO a otro proveedor; Más Servicios (antes GAVSA) entregará cada EQUIPO reparado, o de reposición en la sucursal FRD donde fue recolectado el EQUIPO con falla.

Para admitir un artículo a revisión para su posible reparación o reposición se cubren exclusivamente las fallas que se mencionan a continuación:

<b>Catálogo admisión de fallas en celulares, computadoras de escritorio, consolas de videojuego, laptops, tabletas electrónicas</b>	
Audio-Bocinas	No se escucha
	Se escucha distorsionado
	Los botones se oprimen y no funcionan
Cámara de celular o tableta	Al abrir la aplicación de la cámara, no existe imagen
	Se traba la imagen
	No enfoca, imagen distorsionada
Display	No se ven imágenes ni texto
	Falla del touch
Función de apagado sólo electrónicos	No se apaga
	Se reinicia
	Se traba
Función de encendido sólo electrónicos	No enciende
	Pantalla en negro
	Pantalla en blanco
Micrófono	No se escucha al hablar
	Se escucha distorsionado
Conexión con periféricos	No se detecta el conector del equipo (puertos)
Entrada de cargador sólo electrónicos	Falla en flexor (no entra el cargador o no se carga)
Sistema operativo	Falla en sistema operativo (se queda actualizando)

<b>Catálogo admisión de fallas en electrónicos, herramientas eléctricas, electrodomésticos</b>	
Aspiradora	No enciende
	No aspira
	No succiona
	No expulsa
	No tiene potencia
Bafle	No enciende
	No carga
	Fallas en audio
	Fallas en conectividad
Batidora	No enciende
	No gira
	No tiene potencia
Bocina	No enciende
	No carga
	Fallas en audio Fallas en conectividad
Extractor de jugo	No enciende
	No gira
	No tiene potencia
Esmeriladora angular	No carga
	No enciende
	No gira
	No tiene potencia
Hidrolavadora	No enciende
	No carga
	No expulsa
	No tiene potencia
Horno de microondas	No enciende
	No calienta
	No gira el plato
	No funciona el panel
	No tiene potencia
Minicomponente	No enciende
	No carga
	No se escucha
	Fallas en conectividad
	Falla en reproductor cd
	Falla en botones



Catálogo admisión de fallas en electrónicos, herramientas eléctricas, electrodomésticos	
Motosierra	No enciende
	Falla en arrancador
	Se ahoga
	No tiene potencia
Pantalla	Se escucha, pero no se ve
	No funcionan los botones
	Fallas en audio
	Falla en imagen*
	No enciende
	Fallas en conectividad
Pulidora	No enciende
	No carga
	No gira
	No carga
	No expulsa
	No tiene potencia
Sierra caladora	No enciende
	No carga
	No tiene potencia
Sierra circular	No enciende
	No carga
	No gira
	No tiene potencia

\* No cubre líneas blancas por falla de leds.

2. ORIENTACIÓN VÍA REMOTA DE HELPDESK. Este es un servicio de asesoría remota para teléfonos celulares, laptops, computadoras de escritorio, pantallas (smart tv), tabletas electrónicas, minicomponentes (sonido) y consolas de videojuegos. El Titular de Protección Donde tiene derecho de manera ilimitada a consultas relacionados con el apoyo en servicios tecnológicos de acuerdo a lo siguiente: a) Descarga de aplicaciones. Se proporcionará asesoría a través de una llamada telefónica para poder descargar aplicaciones gratuitas, considerando el sistema operativo que tenga el EQUIPO del Titular (Android o iOS). Para los dispositivos móviles con sistema operativo iOS, es necesario que el Titular tenga su cuenta activa en APP Store, contar con una laptop o computadora personal (PC) y el sistema iTunes instalado. Para los dispositivos móviles con sistema operativo Android es necesario que el Titular

tenga cuenta de correo electrónico en Gmail. En caso de que el TITULAR no tenga cuenta de correo, se le dará la asesoría para crear una cuenta. b) Dudas de hardware. Se proporcionará asesoría al Titular cuando requiera realizar configuraciones de: (i) mouse; (ii) teclado; (iii) bocinas; (iv) cámara; (v) dispositivos de almacenamiento externo; (vi) micrófono; e (vii) impresoras. Estos dispositivos deben ser de marca conocida y compatible con el sistema operativo del EQUIPO del Titular. c) Respaldo de contactos. Se proporcionará asesoría al Titular para el respaldo de información en el caso de cambios de dispositivo móvil o en caso de formateo del equipo. Es necesario que el Titular cuente con una PC o Laptop y el sistema iTunes instalado. d) Configuración de mail. Se le asesorará al Titular a generar una cuenta de correo electrónico Yahoo, Hotmail, Gmail o iCloud. e) Configuración móvil. Cuando el dispositivo móvil es nuevo, se le podrá asesorar al Titular a configurar el correo electrónico, idioma, zona horaria y tipo de fuente, para lo cual los dispositivos deberán ser de marca conocida, y contar con un sistema operativo basado en Android o iOS. f) Wifi. Se asesorará al Titular para la configuración de una red inalámbrica, para lo cual deberá contar con servicio de internet, un módem inalámbrico, nombre del SSID y contraseña. g) Antivirus. Se asesorará al Titular para realizar limpiezas de virus con el uso del programa antivirus instalado a su ordenador. Para realizar la limpieza de virus el Titular deberá contar con una licencia vigente del software antivirus. h) Recuperación de datos. Se asesorará al Titular para recuperar los datos si hubo un respaldo previo, ya sea de contactos, imágenes, videos, archivos y/o correo. En caso de contar con sistema operativo iOS, el Titular deberá contar con iTunes, su contraseña y una computadora. En caso de tener el sistema operativo Android, el Titular deberá contar con una computadora y su contraseña. El Servicio de Asistencia previamente descrito se proporcionará sin costo adicional, de lunes a sábado de 9 horas a 21 horas del centro de México, dentro del territorio nacional. El "Helpdesk" incluye asesoría para:

(i) Manejo, configuración, uso de periféricos y equipos auxiliares incluyendo conexiones de los mismos; (ii) Configuración, instalación y actualizaciones de software e información de licenciamiento; (iii) Restauración a valores de fábrica; (iv) Restablecimiento a fecha anterior;



(v) Solución a dudas en la utilización de software de uso común; (vi) Instalación de programas Antivirus; (vii) Instalación de programas Anti espías; (viii) Instalación de Microsoft Office o alguno de sus componentes; (ix) Instalación de navegadores (Internet Explorer, Firefox, Mozilla); (x) Instalación de programas de mensajería instantánea (Windows Messenger, Yahoo); (xi) Instalación de software de edición de imágenes; (xii) Instalación de reproductores de música y video; (xiii) Instalación de programas de correo; (xiv) Instalación de utilerías como Adobe Acrobat, Winzip y Winrar; (xv) Configuración de Internet; (xvi) Instalación y/o configuración del Sistema Operativo de la PC; (xvii) Formateo del disco duro (sin recuperación de la información); (xviii) Mantenimiento preventivo del disco duro (eliminación de archivos no deseados, escaneo de disco duro y/o desfragmentación); (xix) Eliminación de la mayoría de virus y/o spyware; (xx) Diagnóstico y/o asesoría en problemas de PC y accesorios; (xxi) Instalación y configuración de periféricos: webcams, scanner, impresoras, quemadores de CD o DVD, teclados y/o ratones, tarjetas de red, tarjetas de sonido, bocinas y micrófonos. Dichos periféricos necesariamente deberán ser compatibles con el equipo al que se van a conectar.

Quedan exceptuados o No quedan comprendidos dentro del otorgamiento del servicio de Más Servicios:

#### **I. Exclusiones de la Protección Dondé**

(i) El SERVICIO a los EQUIPOS o USUARIOS después de la fecha de vencimiento señalada en el certificado de Protección Dondé que se entrega al cliente. (ii) SERVICIO a baterías o cargadores de los equipos con Protección Dondé. (iii) El SERVICIO cuando se detecten golpes que hayan provocado la falla del EQUIPO; (iv) Daños por líquidos, descargas eléctricas o variaciones de voltaje; (v) Daños por humedad o deterioro ambiental; (vi) Daños por quemaduras causadas por el sol, agentes químicos, flama, corto circuito; (vii) Si el EQUIPO tiene signos de violación, que denote que fue abierto y/o reparado anteriormente sobre la falla estipulada, excepto cuando la reparación se haya realizado por cobertura de los SERVICIOS; (viii) No aplican reembolsos por reparaciones fuera de la cobertura de los SERVICIOS; (ix) Sólo aplican los SERVICIOS bajo el

procedimiento establecido; (x) Reparación de desperfectos físicos de hardware, únicamente se realizará cambio o reemplazo de refacciones, no habrá reparaciones; (xi) Reinstalación de sistema operativo en períodos de garantía del fabricante; (xii) Recuperación de información por mal uso, fallas en el hardware o daños causados por virus; (xiii) Cambios de compañía que provee los servicios de telefonía celular (flexeo); (xiv) Cambio de pantalla por display estrellado o golpeado; (xv) Falla en tarjeta lógica o tarjeta madre o componentes de la misma; (xvi) Desgastes de componentes del equipo debido a la vida útil del mismo; (xvii) Actualización con versiones no compatibles con el equipo y/o con versiones actuales; (xviii) Cuando el equipo se cargue con un cargador que no corresponda al cargador original del equipo o sea de voltaje diferente al indicado para el equipo; (xix) Cuando el equipo no cuente con el sistema operativo original; (xx) Mal uso de niveles de volumen del equipo; (xxi) Desbloqueo de equipos; (xxii) Descarga de archivos ilegales; (xxiii) Instalación de aplicaciones no certificadas por una plataforma digital de aplicaciones móviles legal (exclusivamente Android y IOS). (xxiv) Rooteo de equipo (hackear o liberar memoria); (xxv) Flasheo (cambiar sistema operativo); (xxvi) Soporte a la instalación de programas no originales; (xxvii) Reparación de averías de la red de telefonía o de la red de internet; (xxviii) No se proporciona software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería. En tal sentido, el USUARIO deberá proporcionarlos y deberá contar con las autorizaciones, licencias y demás permisos que fuesen necesarios para su utilización; (xxix) Recuperación de contraseñas; (xxx) Recuperación de cuentas; (xxxi) Recuperación de información de la nube por cuenta bloqueada; (xxxii) Orientación para compras online. (xxxiii) Orientación para acceder a cuentas ajenas; (xxxiv) Tutoriales para juegos; (xxxv) Excluye responsabilidad de la funcionalidad o no de un programa solicitado. La instalación de programas es a solicitud del usuario y estrictamente bajo su responsabilidad, liberando a Más Servicios (antes GAVSA) y a FRD de cualquier responsabilidad por los efectos que pudiera ocasionar la instalación de uno o más programas en el EQUIPO



propiedad del USUARIO; (xxxvi) Visitas de técnico a domicilio, aun cuando el USUARIO esté dispuesto u ofrezca pagar el costo de la visita; (xxxvii) No se reciben equipos para diagnóstico y reparación que tengan algún tipo de bloqueo, incluyendo, pero no limitado a reporte de robo, bloqueo por falta de pago de los servicios de telefonía, la protección quedará cancelada; (xxxviii) Cuando existan rastros de fauna nociva dentro del EQUIPO;

## II. Exclusiones Asistencia en “Helpdesk”

El servicio Helpdesk no incluye: (i) Instalación de aplicaciones con costo y de las aplicaciones que no estén en la tienda oficial de Apple o Google (ii) Asesoría si los EQUIPOS no son compatibles con los hardware o si el Titular no cuenta con los discos de instalación. (iii) Servicios de asesoría cuando ya existe un formateo previo o un reinicio de fábrica del dispositivo. (iv) Realizar respaldos de contactos en sistemas operativos distintos a Android o iOS. (v) Cualquier configuración de cuentas de correos empresariales (Exchange, IMAP, POP...) (vi) Configuración para alta de la tarjeta bancaria ligada a la cuenta de Android o iOS, la cual permitirá la descarga de aplicaciones con costo. (vii) Configuraciones que requieran contraseñas de algún dispositivo o router, o bien cuando se pretenda configurar el EQUIPO de terceros, como son módems, routers, switch, smart TV, entre otros. (viii) Recuperación de información cuando no se realizó un respaldo previo a un reinicio del EQUIPO y/o formateo del EQUIPO. (ix) Instalación de piratería, así como el uso Key gen. (x) Servicios para los EQUIPOS descompuestos o con fallas que impidan su operación; (xi) Desbloques de contraseñas en los equipos ni en aplicaciones o juegos.

En caso de falla del artículo descrito en el certificado es necesario que el titular de la protección: (i) acuda a la sucursal de Fundación Rafael Dondé (FRD en adelante) donde realizó la compra, (ii) presente el artículo adquirido con falla, el certificado de Protección Dondé y una identificación oficial, para hacer válida su Protección Dondé.

Con la firma del Certificado de Protección Dondé, el Titular hace constar, sin limitación alguna, que:

a) Está enterado de los beneficios y el funcionamiento de Protección Dondé.

b) Está enterado de que la protección que está amparada por el Certificado de Protección Dondé sólo es válida si FRD cuenta con el registro de pago correspondiente.

c) Está enterado y de acuerdo en que esta protección quedará sin efecto después de transcurridos los 30 días naturales contados a partir de la fecha y hora impresas en el certificado.

d) Está enterado que esta protección incluye asistencia vía telefónica para conectar, configurar y resolver los problemas más comunes para el funcionamiento adecuado del artículo electrónico que se describe en el certificado; este servicio será proporcionado por Más Servicios (antes GAVSA) al teléfono **55 5265 0866**.

e) Tiene conocimiento de que, en caso de falla del artículo descrito en el Certificado de Protección Dondé, dicho artículo será reparado o repuesto por un artículo igual o de características similares.

f) Está enterado y acepta que, en caso de reposición, Más Servicios (antes GAVSA) y FRD elegirán un artículo con características similares; el titular del Certificado de Protección Dondé podrá solicitar por única vez que se elija otro artículo, pero no podrá establecer condición ni restricción alguna. FRD no devolverá importe alguno en efectivo al titular del Certificado de Protección Dondé ni al portador del mismo.

