

## “CONTRATO DE SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA DE MICROSOFT PARA SURFACE HUB”

### Términos y Condiciones del Contrato de Servicio (“Contrato”)

Gracias por Su reciente compra del “Contrato de Servicio de Garantía Extendida de Microsoft para Surface Hub”. Guarde este importante documento de términos y condiciones junto con el **Comprobante de Compra** en un lugar seguro, ya que ambos serán necesarios en el momento de una **Solicitud de Servicio**. La información contenida en este **Contrato** tiene como objeto servir como una valiosa guía de referencia para ayudarle a **Usted** a determinar y comprender “**LO QUE CUBRE**” este **Contrato**. Para cualquier pregunta relacionada con la información contenida en este **Contrato** o **Su Protección** en general, comuníquese con **Microsoft** en <https://support.microsoft.com>.

Para obtener más información sobre **Su Producto** y cómo ponerse en contacto con **Microsoft** en caso de cualquier problema, visite: <https://www.microsoft.com/surface/es-mx/support/surface-hub>.

#### DEFINICIONES

A lo largo de este **Contrato**, las siguientes palabras en mayúscula y en negrita tienen un significado establecido:

- **“Administrador”**: Microsoft México S. de R. L. de C. V., situado en Av. Vasco de Quiroga no. 3200 piso 7, C.P. 01210 Col. Santa Fe, del. Álvaro Obregón, Ciudad de México. Sitio web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Avería”**: la falla mecánica o eléctrica del **Producto** que hace que ya no pueda realizar la función para la que fue diseñado, que es causada por defectos en materiales o mano de obra.
- **“Contrato”, “Contrato de Servicio”**: este documento detalla todas las disposiciones, condiciones, exclusiones y limitaciones para el **Contrato de Servicio de Microsoft** que se **Le** ha proporcionado al completar la compra con **Microsoft** o con **Nuestro Distribuidor**.
- **“Pérdida Indirecta”**: una pérdida o costo incurrido por **Usted** como resultado de un evento **Protegido** pero que, en sí mismo, no está específicamente **Protegido** en virtud de este **Contrato**, incluida una pérdida de ganancias o utilidades, pérdida de uso o de datos, u otros costos adicionales.
- **“Límite de Responsabilidad”**: la responsabilidad máxima en virtud de este **Contrato** para cualquier **Solicitud de Servicio** y en total durante la **Vigencia** del **Contrato**, como se indica en las ‘Opciones de Servicio’.
- **“Fabricante”, “Microsoft”**: el **Fabricante** del equipo original del **Producto**, que también es el **Administrador** de este **Contrato**. Sitio web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Precio Original de Compra”**: la cantidad pagada por **Usted** por el o los **Productos**; excluidos los impuestos o tarifas aplicables, como se indica en **Su Comprobante de Compra**.
- **“Producto(s)”**: el **Microsoft** Surface Hub elegible adquirido por **Usted** que está **Protegido** en virtud de este **Contrato** y que se menciona en la Sección “Elegibilidad del **Producto**”. (NOTA: La **Protección** incluye cámara, bolígrafo digital, teclado inalámbrico todo en uno y cable de alimentación SOLAMENTE cuando **Microsoft** los haya suministrado en una única compra en paquete de todo en uno).
- **“Comprobante de Compra”**: el recibo de compra original proporcionado en el punto de venta que confirma la fecha en la que se compró este **Contrato**, el **Producto** adquirido y el plazo de **Vigencia**.
- **“Reparación(es)”**: las acciones que **Tomamos** para reparar, remediar o restaurar **Su Producto** a un estado de funcionamiento correcto después de una **Avería**. Las piezas utilizadas para reparar el **Producto** pueden ser nuevas, usadas o acondicionadas y cumplir con las especificaciones de fábrica del **Producto** original.
- **“Reemplazar” o “Reemplazo(s)”**: un elemento suministrado para **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo. **Vamos a Sustituir** el **Producto** defectuoso, a **Nuestra** discreción, con un modelo nuevo, reconstruido o acondicionado de características y funcionalidades iguales o similares y no **Ofrecemos** ninguna garantía de que un **Reemplazo** será el mismo modelo, tamaño, dimensión o color como el del **Producto** anterior.
- **“Distribuidor”**: el vendedor que ha sido autorizado por **Microsoft** para venderle este **Contrato** a **Usted**.
- **“Solicitud de Servicio”**: una solicitud de **Reparación** o **Reemplazo** de conformidad con este **Contrato** realizada por **Usted**.
- **“Servicios”**: se refiere a los servicios de **Reparación** y **Reemplazo** previstos en este **Contrato**.
- **“Tarifa de Servicio”**: la cantidad que **Usted** debe pagar por **Solicitud de Servicio Protegido** de conformidad con este **Contrato**.
- **“Resumen de Protección”**: la primera página de **Su** cuenta de **Microsoft** en línea, como se establece en las ‘Opciones de Servicio’, que confirma **Su Protección** de conformidad con este **Contrato**.
- **“Plazo”**: el periodo de tiempo en el que las disposiciones de este **Contrato** son válidas según lo establecido en **Su Resumen de Protección** o **Comprobante de Compra**.
- **“Nosotros”, “Nos”, “Nuestro(a)”**: **Microsoft**
- **“Usted”, “Su”**: el comprador o propietario del o los **Productos** incluidos en este **Contrato**.

#### FECHA DE VIGENCIA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZO

La **Protección** en caso de **Avería** comienza al vencimiento de la garantía de las piezas originales del **Fabricante** o mano de obra y continúa con el resto de **Su Plazo** como se muestra en **Su Resumen de Protección** o hasta que se alcanza el **Límite de Responsabilidad**, lo que ocurra primero.

#### ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO

Para ser elegible al uso de los **Servicios** provistos en virtud de este **Contrato**, el **Producto** debe ser: (a) un dispositivo **Microsoft** Surface Hub elegible; (b) comprado a **Microsoft** o un **Distribuidor** autorizado; (c) tener un mínimo de doce (12) meses de garantía del **Fabricante**.

#### QUÉ ESTÁ PROTEGIDO - GENERAL

Durante el **Plazo** del **Contrato** descrito anteriormente, en el caso de una **Solicitud de Servicio** por un caso de **Avería**, este **Contrato** prevé (i) la mano de obra o las piezas necesarias para **Reparar** el **Producto Protegido**; o (ii) a **Nuestro** exclusivo criterio, un **Reemplazo** del **Producto** en lugar de dicha **Reparación**, o (iii) un **Reemplazo** directo del **Producto** si se detalla en **Su Resumen de Protección** (“**Protegido**”, “**Protección**”). Consulte la sección “OPCIONES DE SERVICIO” que se aplica a **Su** plan para obtener todos los detalles.

## AVISOS IMPORTANTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE CONFORMIDAD CON ESTE CONTRATO

- A. Si **Nosotros** le proporcionamos un reemplazo a **Usted**:
- ▶ **Nos** reservamos el derecho de **Reemplazar** un **Producto** defectuoso con un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado de características y funcionalidad iguales o similares, que puede no ser del mismo modelo, tamaño, dimensión o color que el **Producto** anterior.
  - ▶ Los avances tecnológicos pueden resultar en un **Reemplazo** que tiene un precio de distribución o de mercado más bajo que el del **Producto** anterior y, en tal situación, este **Contrato** no podrá proporcionarle a **Usted** ningún reembolso por una diferencia de precio.
  - ▶ Todas las partes, los componentes o las unidades completas del **Producto Reemplazado** bajo las disposiciones de este **Contrato** pasarán a ser de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
  - ▶ En la mayoría de los casos, los accesorios, aditamentos o periféricos NO se incluirán ni se proporcionarán en relación con un **Reemplazo**.
- B. **La Reparación** y el **Reemplazo** de conformidad con este **Contrato** no entrarán en vigor ni proporcionarán beneficios duplicados durante el plazo de garantía válido del **Fabricante**. Durante dicho plazo, todo lo que esté **Protegido** por la garantía del **Fabricante** es responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y NO estará **Protegido** conforme a este **Contrato**; independientemente de la capacidad del **Fabricante** para cumplir con sus obligaciones.
- C. **La Reparación** y el **Reemplazo** conforme a este **Contrato** se limitan a lo que se describe específicamente en este documento, según corresponda a **Su contrato**. Cualquier cosa que no se exprese específicamente en este documento no está **Protegida** (incluido, entre otros, cualquiera de los servicios de capacitación proporcionados por separado por **Microsoft** o las personas designadas por **Microsoft**).
- D. **Sus responsabilidades**: es **Su** responsabilidad hacer una copia de seguridad de todo el software o los datos de forma regular; especialmente, antes del comienzo de cualquier **Servicio Protegido** en virtud de este **Contrato**. Los servicios de transferencia o restauración del software o los datos NO están **Protegidos**.

## OPCIONES DE SERVICIO

**Su Resumen de Protección** se puede encontrar en <https://www.microsoft.com/surface/es-mx/support/surface-hub>. Si **Usted** ha adquirido el "Contrato de Garantía Extendida de **Servicio de Microsoft** para Surface Hub" como se indica en **Su Resumen de Protección**, **Su Contrato** incluye la **protección** por **Avería** de **Su Producto**.

### AVERÍA

**Usted** está **Protegido** para un número ilimitado de **Servicios de Avería** durante el **Plazo** de este **Contrato** por el costo de **Reparación o Reemplazo de Su Producto** en caso de **Avería**, sujeto al **Límite de Responsabilidad** conforme a este **Contrato**.

### LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Durante el **Plazo de su Contrato**, el máximo que **Estamos** obligados a pagar por cualquier (1) **Servicio** no excederá el **Precio de Compra Original** de **Su Producto**.

Está **protegido** por lo siguiente durante el **Plazo de Su Contrato**:

- **LÍMITE DE REEMPLAZO**: hasta un (1) **Reemplazo** a **Nuestro** exclusivo criterio. Una vez que **Nosotros** le hayamos proporcionado a **Usted** un (1) **Reemplazo**, **Nuestras** obligaciones bajo las disposiciones de este **Contrato de Servicio** se considerarán cumplidas en su totalidad y la **Protección** terminará; independientemente del tiempo restante según el **Plazo del Contrato**. (Aviso: un **Reemplazo** no es elegible para la **Protección** continua de conformidad con este **Contrato de Servicio** y en ningún caso un **Reemplazo** extenderá el **Plazo del Contrato** original).
- **LÍMITE DE REPARACIÓN**: hasta tres (3) **Reparaciones**. Una vez que **Hayamos** pagado tres (3) **Reparaciones** según el **Plazo de Su Contrato**, **Nuestras** obligaciones según las disposiciones de este **Contrato de Servicio** se considerarán cumplidas en su totalidad y la **Protección** finalizará; independientemente del tiempo restante según el **Plazo del Contrato**.

Si es necesario **Reemplazar Su Producto**, cesará toda la **Protección** y no se proporcionarán más **Servicios** a partir de la fecha en que se proporcione el **Producto de Reemplazo**.

**AVISO - Acerca de los Reemplazos**: si **optamos** por **Sustituir Su Producto**, **Podemos** proporcionar servicio de intercambio avanzado. Cuando **Proporcionamos** servicio de intercambio avanzado, el **Producto de Reemplazo** puede entregarse a **Usted** antes de que **Nosotros** recibamos **Su Producto** defectuoso. Debe enviarnos **Su Producto** defectuoso en el plazo de catorce días (14) días hábiles siguientes a la recepción de entrega confirmada del **Producto de Reemplazo**. Si **Usted** no **Nos** devuelve el **Producto** defectuoso en el plazo de catorce días (14) días hábiles siguientes a la recepción de entrega confirmada del **Producto de Reemplazo**, **Se** le cobrará una tarifa por no haber regresado el dispositivo al mismo precio de venta sugerido **por** el **Fabricante** del **Producto de Reemplazo**.

## LO QUE NO ESTÁ PROTEGIDO - EXCLUSIONES

**ESTE CONTRATO NO PROTEGE NINGUNA SOLICITUD DE SERVICIO COMO RESULTADO O CON RESPECTO DE LO SIGUIENTE:**

- |   |  |
|---|--|
| <p>(a) Cualquier daño accidental que implique daño físico al <b>Producto</b> después de un accidente repentino e imprevisto que afecta la funcionalidad de <b>Su Producto</b>.</p> <p>(b) Embalaje o transporte inadecuados por parte de <b>Usted</b> o <b>Su</b> representante que resulten en daños al <b>Producto</b> mientras está en</p> | <p>tránsito, incluida la protección inadecuada del <b>Producto</b> durante el transporte.</p> <p>(c) Cualquier <b>Pérdida Indirecta</b> que incluya, entre otros: (i) daños a la propiedad, tiempo perdido, pérdida de datos o ingresos como resultado de una <b>Avería</b> definida, cualquier falla mecánica o eléctrica</p> |
|---|--|

- no definida, servicios de capacitación proporcionados por separado por **Microsoft** o sus afiliados, o cualquier otro tipo de daño o asociado con el **Producto**; incluido, entre otros, cualquier equipo no protegido utilizado en asociación con el **Producto**; (ii) retrasos en la prestación de servicios o la imposibilidad de prestar el servicio por cualquier motivo; (iii) la indisponibilidad de cualquier pieza o componente; (iv) cualquier costo incurrido por **Usted** asociado con instalaciones personalizadas para adaptarse al **Producto**, como soportes, montajes y espacios personalizados de terceros y similares; o (v) un **Reemplazo** que sea de un modelo, tamaño, dimensión o color diferente al del **Producto** anterior.
- (d) Modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulación o **Reparaciones** realizadas por cualquier persona que no sea un técnico de servicio autorizado por **Nosotros**.
  - (e) Daños por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o flexión.
  - (f) Desgaste normal o deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
  - (g) El tratamiento intencional del **Producto** de forma dañina, nociva, maliciosa, imprudente u ofensiva que resulte en su daño o falla.
  - (h) Daño o mal funcionamiento de **Su Producto** causado o atribuido al funcionamiento de un virus de software o cualquier otro mal funcionamiento del software.
  - (i) Pérdida, robo o daño intencionado o desaparición.
  - (j) En la ocurrencia de los siguientes eventos: motín, radiación nuclear, guerra o acción hostil o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o peligros de la naturaleza, colapso, explosión o colisión de o con otro objeto, fuego, cualquier tipo de precipitación o humedad, relámpagos, suciedad/arena o humo, radiación nuclear, contaminación radiactiva, disturbios, guerra o acción hostil, acto gubernamental o mal funcionamiento de Internet u otras telecomunicaciones. **Su Producto** no estará **Protegido** en caso de una **Solicitud de Servicio**.
  - (k) Falta de mantenimiento, operación o almacenamiento del **Producto** recomendado por el **Fabricante** en condiciones fuera de las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
  - (l) **Producto(s)** que están sujetos al retiro, garantía o trabajo de un **Fabricante** para reparar deficiencias de diseño o componentes, construcción inadecuada, error del **Fabricante**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** para pagar dichas **Reparaciones**.
  - (m) **Producto(s)** que ya no tengan los números de serie o se hayan alterado.
  - (n) Sin embargo, el daño físico causado a **Su Producto**, incluidos los daños, rayaduras y abolladuras, a menos que dicho daño físico dé como resultado la pérdida de funcionalidad.
- (o) Mantenimiento, ajuste, modificación o revisión periódica o preventiva normal.
  - (p) Accesorios y periféricos (como teclado desmontable, bolígrafo digital) o accesorios, a menos que se indique específicamente en 'Opciones de Servicio' y el costo de reemplazarlos en caso de que sean incompatibles con un **Producto de Reemplazo**.
  - (q) Imperfecciones de la pantalla o monitor, que incluyen, entre otras, imágenes quemadas en la pantalla CRT, LCD, LED o de plasma causadas por videojuegos, visualización prolongada de una o más señales de video o pantallas agrietadas.
  - (r) El costo de los componentes que no están **Protegidos** por la garantía del **Fabricante** original del **Producto**, o de cualquier parte que no sea operativa o no necesite corriente, incluidas, entre otras: piezas de plástico u otras partes, tales como cables de los accesorios, baterías (excepto que se establezca lo contrario en este **Contrato**), conectores, cables, fusibles, teclados, cuerpo o moldura de plástico, interruptores y cableado.
  - (s) Responsabilidad o daños a la propiedad que surjan del funcionamiento, mantenimiento o uso del **Producto**.
  - (t) Cualquier costo que surja como resultado de la falla de cualquier artículo que esté destinado a ser un artículo consumible.
  - (u) Cualquier **Solicitud de Servicio** en la que no se haya proporcionado el **Comprobante de Compra**, excepto cuando **Nosotros** acordemos transferir el beneficio del **Contrato**.
  - (v) Cualquier **Solicitud de Servicio** para la restauración de software o datos, o para recuperar datos de **Su Producto**. -
  - (w) Cualquier pérdida, daño, responsabilidad o gasto causado directa o indirectamente o contribuido o derivado del uso u operación, como medio para infligir daño, de cualquier computadora, sistema informático, programa informático, código malicioso, virus informático o proceso, o cualquier otro sistema electrónico.
  - (x) Cualquier **Solicitud de Servicio** o beneficio en virtud de este **Contrato** en la medida que la provisión de dicha **Protección**, el pago de dicha **Solicitud de Servicio** o las disposiciones de dicho beneficio nos expongan a cualquier sanción, prohibición o restricción de conformidad con las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea, Reino Unido o Estados Unidos de América.

#### RETENCIÓN DE UNIDAD - SSD

Este **Contrato de Servicio** no cubre la restauración de software o datos, o la recuperación de datos hacia/desde el **Producto** y no **Podemos** transferir ningún dato a ningún **Reemplazo** que pueda proporcionarse en virtud de las disposiciones de este **Contrato**. En ningún caso **Seremos** responsables de la restauración de software o datos, o de recuperar datos de cualquier **Producto** original o equipo asociado con este.

Si el **Producto** experimenta una ocurrencia que se determina que está excluida de la **Protección** en la sección "LO QUE NO ESTÁ **PROTEGIDO**", o en el caso de un incidente con el **Servicio** en el que haya el diagnóstico "NO SE ENCONTRÓ NINGÚN PROBLEMA" de **Nuestro** proveedor de servicio autorizado, entonces **Usted** es responsable de todos los costos asociados con dicho **Servicio**; incluidos los gastos de envío y/o servicio en el sitio.

#### SOLICITUDES DE SERVICIO

**IMPORTANTE: EL ENVÍO DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE EL DAÑO O AVERÍA DE SU PRODUCTO ESTÉ PROTEGIDO DE CONFORMIDAD CON SU CONTRATO. ESTE CONTRATO PODRÍA NO PROPORCIONAR NINGUNA COBERTURA SI USTED REALIZA REPARACIONES NO AUTORIZADAS.**

Cumpla con los siguientes procedimientos para obtener la autorización y el servicio tan pronto como sea razonablemente posible y, en cualquier caso,

dentro de los catorce (14) días posteriores al incidente que dio lugar a la **Solicitud de Servicio**. El incumplimiento de estos procedimientos puede invalidar **Su Solicitud de Servicio**.

Cuando **Usted** hace una **Solicitud de Servicio**, **Nosotros** le haremos preguntas sobre **Su Solicitud de Servicio** y la razón de cualquier **Avería**. **Debe** responder a estas preguntas con la verdad y con lo mejor de **Su** capacidad y tener un cuidado razonable de no hacer ninguna declaración falsa, pues no proporcionar información precisa puede invalidar **Su Contrato**.

Para un mejor servicio, tenga a la mano **Su Comprobante de Compra** y llámenos al teléfono se encuentra en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o visite <https://www.microsoft.com/surface/es-mx/support/surface-hub>. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente detalles sobre el problema que **Usted** está teniendo con el **Producto** y primero intentarán resolver la situación por teléfono o de manera remota. Si no **Tenemos** éxito en la resolución del problema a través del teléfono o de forma remota, **Se** le proporcionará un número de solicitud de servicio y más instrucciones sobre cómo obtener el servicio para **Su Producto**.

No lleve ni devuelva **Su Producto** al **Distribuidor** ni **Lo** envíe ningún lugar, a menos que **Le Indiquemos** lo contrario. Si **Nosotros Le** indicamos que envíe por correo postal el **Producto**, asegúrese de incluir lo siguiente con **su Producto**:

- (1) Una copia de **Su Comprobante de Compra**,
- (2) una breve descripción escrita del problema que **Está** experimentando con el **Producto** y
- (3) un escrito prominente de **Su** número de solicitud de servicio que **Le Dimos**.

NOTA: Si **Le** solicitamos que envíe el **Producto**, **Nosotros Le** proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviar el **Producto** por correo postal. Para el servicio de correo postal, **Nosotros** pagaremos el envío desde y hacia **Su** ubicación si **Usted** sigue todas **Nuestras** instrucciones. **Se Le** recomienda tener cuidado al transportar o enviar el **Producto**, ya que no **Somos** responsables de los gastos de envío o daños debido a un embalaje inapropiado de **Su** parte. El **Producto** sigue siendo **Su** responsabilidad hasta que **Nosotros** lo recibamos.

No incluya ningún accesorio, juego u otro bien personal cuando **Envíe** el **Producto** a **Microsoft** para el servicio, ya que **Microsoft** no será responsable de esta propiedad.

**IMPORTANTE: NO ABRA EL PRODUCTO. ABRIR EL PRODUCTO PUEDE CAUSAR DAÑOS QUE NO ESTÁN PROTEGIDOS POR EL CONTRATO Y PUEDE HACER QUE SU PRODUCTO NO SEA ELEGIBLE PARA SERVICIO, INCLUSO POR UNA TARIFA. SOLAMENTE NOSOTROS O UN PROVEEDOR DE SERVICIO AUTORIZADO APROBADO POR NOSOTROS PUEDE REALIZAR LA REPARACIÓN DEL PRODUCTO.**

#### **NUESTRAS RESPONSABILIDADES**

- (a) Luego de que **Usted** haya devuelto el producto, **Vamos** a inspeccionarlo.
- (b) **Sus** costos de envío serán reembolsados por **Nosotros** si la **Solicitud de Servicio** es válida y si no fueron prepagados.
- (c) Si **Determinamos** que **Su Producto** no funcionó como se describe en el presente **Contrato**, entonces, **Nosotros** (a nuestro criterio exclusivo) haremos la **Reparación o Reemplazo**. **Haremos** esto sin cargo para **Usted** si el mal funcionamiento es causado por una **Avería**. **El Reemplazo** puede ser con una unidad acondicionada o un **Producto** de función equivalente. Si **Reemplazamos Su Producto**, este se convierte en **Nuestra** propiedad y el **Producto de Reemplazo** es de **Su** propiedad, con la **Protección** continua de ese **Producto** durante el **Plazo** restante del **Contrato**, sujeto a los **Límites de Responsabilidad**.
- (d) Si **Su Producto** funciona mal después de que expire el **Plazo** de este **Contrato**, no existe **Protección** de ningún tipo, de conformidad con este **Contrato**. Una vez que expire el **Plazo** de este **contrato**, es posible que se le cobre una tarifa por **Nuestros** servicios para diagnosticar y **Reparar** cualquier problema con **Su Producto**.

#### **SUS RESPONSABILIDADES**

Para recibir servicio o soporte bajo este **Contrato**, **Usted** acepta lo siguiente:

- (a) **Proporcionarnos** el número de serie de **Su Producto**.
- (b) **Proporcionarnos** información sobre los problemas y las causas de los problemas de **Su Producto**.
- (c) Responda a las solicitudes de información, incluidos, entre otros, el modelo de **Su Producto**, cualquier accesorio conectado o instalado en **Su Producto**, cualquier mensaje de error que se muestre, las acciones tomadas antes de que **Su Producto** experimentara el problema y los pasos que se tomaron para resolverlo.
- (d) Actualice el Software del **Producto** a las versiones publicadas actualmente antes de buscar el **Servicio**.
- (e) Siga las instrucciones que **Le** damos, incluido, entre otros: abstenerse de enviarnos los productos y accesorios que no están sujetos a **la Reparación o Reemplazo** y el empaque de **Su Producto** de acuerdo con las instrucciones de envío.
- (f) **Usted** es responsable de realizar una copia de seguridad de todo el software y los datos de forma regular y antes de comenzar cualquier **Reparación**. Este **Contrato** no protege la restauración de software o datos, o los datos de recuperación de **Su Producto** y no **Somos** capaces de transferirlos a cualquier **Producto de Reemplazo** que pueda proporcionársele a **Usted**. En ningún caso **Seremos** responsables de la restauración de software o datos, o de recuperar datos de cualquier **Producto**.

#### **FRAUDE**

Si **Hace** cualquier **Solicitud de Servicio** fraudulenta o si **Utiliza** cualquier medio o dispositivo fraudulento en virtud de este **Contrato**, sujeto a la ley aplicable en **Su** jurisdicción, perderá todos los beneficios de este **Contrato** y este terminará inmediatamente. **Podemos** informar a la policía o a cualquier otra agencia de cumplimiento de la ley sobre las circunstancias de dicha **Solicitud de Servicio**. Sujeto a la ley aplicable en **Su** jurisdicción **Nos** reservamos

el derecho a ordenar una investigación sobre **Su Solicitud de Servicio** y el derecho a recuperar de **Usted** el costo de cualquier investigación de una **Solicitud de Servicio** fraudulenta de conformidad con este **Contrato**.

#### CÓMO SE PROPORCIONARÁN LOS SERVICIOS DE PROTECCIÓN

La determinación de si el **Producto** original será **Reparado** o **Reemplazado** se determina a **Nuestro** exclusivo criterio, en función del problema particular experimentado con el **Producto** y expresamente sujeto a las secciones **Límite de Responsabilidad** y "QUÉ NO ESTÁ PROTEGIDO - EXCLUSIONES" de este **Contrato**.

Una vez que se haya confirmado la **Protección**, el servicio para el **Producto** defectuoso se puede proporcionar en cualquiera o todas las formas siguientes:

- Primero, **Nuestros** agentes autorizados de soporte técnico de **Microsoft** pueden intentar resolver el problema por teléfono o de forma remota.
- En el caso de que **reparación** por teléfono/remota no tenga éxito, **Podemos** enviar a un técnico autorizado de **Microsoft** a la ubicación del **Producto Protegido** para evaluar mejor el problema y tratar de realizar las **Reparaciones** necesarias en el lugar.
  - Las **Reparaciones Protegidas** se llevarán a cabo donde se encuentre el **Producto Protegido** original en el momento de la **Solicitud de Servicio**. **La Protección** incluye el costo de mano de obra o las piezas necesarias para restaurar el **Producto Protegido** original a un estado de funcionamiento correcto después de una **Avería Protegida**.
- Si en algún momento **Determinamos** que el **Producto Protegido** no puede ser **Reparado** de forma remota o en el lugar, **Proporcionaremos** la eliminación segura y el envío del **Producto** defectuoso a **Nuestro** centro de servicio autorizado.
  - Una vez que el **Producto Protegido** se **Repara** o si **Determinamos** que es necesario un **Reemplazo**, también **Proporcionaremos** el envío seguro de dicho **Producto Reparado** o **Repuesto** aplicable; además de la reinstalación básica.

En el caso de que **Su Plazo** expire durante el tiempo de una **Solicitud de Servicio** aprobada, la **Protección** bajo este **Contrato** se extenderá hasta la fecha en la cual esa **Solicitud de Servicio** aprobada en curso se haya cumplido completamente de acuerdo con las disposiciones de **Su Contrato**. Una vez que se haya completado dicha **Solicitud de Servicio** en curso, terminará la **Protección** de conformidad con este **Contrato de Servicio**.

#### TARIFA DE SERVICIO

No se requiere el pago de la **Tarifa de Servicio** para recibir **Protección** para el **Producto Protegido**.

#### RENOVACIÓN

Este **Contrato** no puede renovarse después de la expiración de **Su Plazo**.

#### TRANSFERIBILIDAD

**Usted** puede transferir la **Protección** a otra persona de conformidad con este **Contrato**. En este caso, **Debe** informarnos a **Nosotros** por correo electrónico [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) o por teléfono al número de teléfono que se encuentra en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. La transferencia de **Protección** de conformidad con este **Contrato** no da lugar a una extensión o un nuevo comienzo del **Plazo** ni a ninguna otra modificación de los términos y condiciones aquí contenidos.

#### CANCELACIÓN

##### **SU DERECHO A CANCELAR**

**Puede** cancelar este **Contrato** en cualquier momento si informa a **Microsoft** de la solicitud de cancelación en los detalles a continuación.

**Puede** escribir a **Microsoft** a: Cancelaciones de planes, **Microsoft** México S. de R. L. de C. V., situado en la Av. Vasco de Quiroga no. 3200 piso 7, C.P. 01210 Col. Santa Fe, del. Álvaro Obregón, Ciudad de México, teléfono **Microsoft** en el teléfono, al número que se encuentra en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o por correo electrónico a [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

##### **PERIODO DE RECONSIDERACIÓN**

Si **Su** solicitud de cancelación es dentro de los cuarenta y cinco (45) días de la fecha de compra del **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso del cien por ciento (100 %) del precio de compra del **Contrato** pagado por **Usted**, siempre y cuando no haya **Solicitudes de Servicio** que se hayan realizado durante ese periodo.

##### **DESPUÉS DEL PERIODO DE RECONSIDERACIÓN**

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza después de cuarenta y cinco (45) días de la fecha de compra del **Contrato**, siempre que no se haya cumplido el **Límite de Responsabilidad**, **Usted** recibirá un reembolso proporcional del precio de compra del **Contrato** pagado por **Usted**.

##### **NUUESTRO DERECHO A CANCELAR**

Si **Cancelamos** este **Contrato**, le **Proporcionaremos** un aviso por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha de cancelación. Dicho aviso se enviará a **Su** dirección en **Nuestro** archivo (correo electrónico o dirección física, según corresponda), con el motivo y la fecha de vigencia de dicha cancelación. Si **Cancelamos** este **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso proporcional con base en los mismos criterios que se indican anteriormente y se aplica sin gastos de cancelación.

**Podemos** cancelar este **Contrato** por las siguientes razones:

- (a) **Su** falta de pago del precio del **Contrato** de compra o tarifa,
- (b) **Su** falsificación deliberada o

(c) **Su** incumplimiento sustancial de deberes de conformidad con este **Contrato** en relación con el **Producto** o su uso.

### PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

La intención es siempre ofrecerle a **Usted** un servicio de primera clase. Sin embargo, si **Usted** no está satisfecho con el servicio, notifique a uno de **Nuestros** representantes telefónicos al número que se encuentra en <http://support.microsoft.com> o por correo electrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Revisaremos** cada queja dentro de los tres (3) días hábiles a menos que se haya resuelto a **Su** favor. La queja será investigada por completo y se **Le** proporcionará una actualización sobre el progreso de la queja en intervalos de no más de quince (15) días. Se emitirá una respuesta completa por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la finalización de la investigación.

Si no **Resolvemos** la queja dentro de los treinta (30) días, **Usted** recibirá una actualización en el intervalo que **Estimamos** para tener la investigación completa.

### AVISO DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

#### PROTECCIÓN DE DATOS

**Estamos** comprometidos a proteger y respetar **Su** privacidad de acuerdo con la Ley de Protección de Datos vigente ("Legislación"). A los efectos de la Legislación, el Responsable del manejo es **Microsoft**. A continuación se muestra un resumen de las principales formas en que **Procesamos Su** información personal. Para obtener más información, visite **Nuestro** sitio Web en [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

#### CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS

**Vamos** a procesar los datos personales, sea cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, que **Tenemos** sobre **Usted** de las siguientes maneras:

- o Con el fin de proporcionar el manejo de la **Solicitud de Servicios** y cualquier otro propósito relacionado. Esto puede incluir decisiones tomadas a través de medios automatizados, esto es para la ejecución del contrato entre **Nosotros** y **Usted**.
- o Para la investigación o con fines estadísticos, esto es para **Nuestros** intereses legítimos, porque **Nos** permite analizar la actividad histórica, para mejorar la calificación de algoritmos y para ayudar a predecir el futuro impacto en el negocio, para promover intereses comerciales, para mejorar la oferta de productos y desarrollar nuevos sistemas y procesos, y para obligaciones legales basadas en una jurisdicción fuera de México.
- o Para **Proporcionarle** la información, productos o servicios que **Nos** solicite o que, a **Nuestro** juicio, **Le** puedan interesar, para los que haya dado **Su** consentimiento de ser contactado para dichos fines.
- o Para **Notificarle** acerca de cambios en **Nuestro** servicio, esto es para **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias.
- o Para protegerse contra el fraude, el lavado de dinero, el financiamiento del terrorismo y para cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias generales, esto es necesario para cumplir con **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias de conformidad con la ley de México.

#### DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

**Podemos** divulgar **Sus** datos personales a terceras partes que intervengan para proporcionarnos productos o servicios a **Nosotros** o a proveedores de servicios que prestan servicios en **Nuestro** nombre. Estos incluyen empresas del grupo, agentes, administradores externos, aseguradoras, agencias de crédito, agencias de detección de fraude, abogados, contadores, autoridades reguladoras y los que se requieran según la ley.

#### SUS DERECHOS

**Usted** tiene derecho a:

- a) Oponerse al procesamiento de **Sus** datos personales con fines de marketing directo en cualquier momento;
- b) oponerse al procesamiento de **Sus** datos personales cuando el procesamiento se base en **Nuestros** intereses legítimos;
- c) acceder y obtener una copia de los datos personales bajo **Nuestro** control e información sobre cómo y sobre qué base se procesan estos datos personales;
- d) solicitar la eliminación de **Sus** datos personales;
- e) solicitar la actualización o corrección de cualquier dato inadecuado, incompleto o inexacto.
- f) restringir el procesamiento de **Sus** datos.
- g) **pedirnos** que le proporcionemos **Sus** datos personales a **Usted** en un formato estructurado, de uso común, legible por máquina, **o** puede pedir que sea "portado" directamente a otro responsable del manejo, pero en cada caso, solo cuando el manejo se base en **Su** consentimiento o en la ejecución de un contrato con **Usted** y el procesamiento se lleve a cabo por medios automatizados;
- h) presentar una queja ante la autoridad local de protección de datos;
- i) retirar **Su** consentimiento en cualquier momento en el que el procesamiento se base en **Su** consentimiento, sin afectar la legalidad del procesamiento basado en el consentimiento antes de su retiro.

#### RETENCIÓN

**Sus** datos no se conservarán durante más tiempo del necesario y se gestionarán de acuerdo con **Nuestra** política de retención de datos. En la mayoría de los casos, el periodo de retención será por un periodo de diez (10) años después de la expiración del **Contrato** o la relación comercial con **Usted**, a menos que se **Nos** solicite conservar los datos durante un periodo más largo debido a requisitos comerciales, legales o reglamentarios.

Si **Usted** tiene alguna pregunta sobre **Nuestro** uso de **Sus** datos personales, póngase en contacto con el responsable de protección de datos, consulte el sitio Web ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)) para obtener datos completos de la dirección.

## DISPOSICIONES GENERALES

### LEY

Las Partes de este **Contrato** son libres de elegir la ley aplicable a este **Contrato**. A menos que se acuerde específicamente lo contrario, este **Contrato** estará sujeto a las leyes de México.

### SUBCONTRATACIÓN

Podemos subcontratar o ceder el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones a terceros, pero no quedaremos exentos de **Nuestras** obligaciones con usted al hacerlo.

### DIVISIBILIDAD

Si alguna parte de este **Contrato** se declara inaplicable o inválida, el resto seguirá siendo válido y aplicable.

### AVISOS

**Usted** consiente expresamente que nos pongamos en contacto con usted, para los fines de manejo de **Su Contrato**, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **Nos** proporcione. Todas las notificaciones o solicitudes relativas a este **Contrato** se harán por escrito y podrán enviarse por cualquier medio razonable, incluido el correo postal, correo electrónico, fax, mensaje de texto o mensajería comercial urgente reconocida. Las notificaciones dirigidas a **Usted** se consideran entregadas cuando se le envíen por correo electrónico o por el número de fax que **Nos** haya proporcionado o tres (3) días después de ser enviadas por correo postal a la dirección que **Nos** haya proporcionado.

### ACUERDO COMPLETO

Este **Contrato**, incluido el **Resumen de Protección**, los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones y **Su Comprobante de Compra**, constituyen el ACUERDO COMPLETO entre **Nosotros** y **Usted** y ninguna representación, promesa o condición que no esté contenida en el presente documento modificará estos elementos, excepto cuando lo exija la ley.

**Microsoft**, Surface y Xbox son marcas comerciales del grupo de empresas **Microsoft**.