

## Contrato de servicios comerciales Términos y condiciones

Conserve este documento importante de términos y condiciones (“**Contrato de servicios**”, “**Contrato**”), junto con el Comprobante de compra en un lugar seguro, ya que los necesitará en caso de algún Reclamo. La información contenida en este documento del Contrato tiene como objetivo actuar como una valiosa guía de referencia para ayudarlo a determinar y comprender QUÉ SE CUBRE en virtud de este Contrato.

### DEFINICIONES

A lo largo de este Contrato, las siguientes palabras en mayúsculas tienen el significado indicado:

- “**Nosotros**”, “**A nosotros**”, “**Nuestro**”, “**Proveedor**”, “**Deudor**”, “**Administrador**”: la parte o las partes obligadas a proporcionar el servicio en virtud de este Contrato como proveedor de un contrato de servicios/deudor, y a manejar la administración en virtud de este Contrato como el Administrador del contrato de servicios, que es Microsoft México S de RL de CV, con sede en Av. Vasco de Quiroga no. 3200 piso 7, C.P. 01210 Col. Santa Fe, del. Álvaro Obregón, Ciudad de México
- “**Fabricante**”, “**Microsoft**”: el fabricante de equipos originales del **Producto**.
- “**Vendedor Minorista**”: el vendedor autorizado por Nosotros para venderle este Contrato a Usted.
- “**Usted**”, “**Su**”: el comprador/propietario de los Productos cubiertos por este Contrato.
- “**Productos**”: los elementos que Usted compró originalmente o, a Nuestro criterio, un elemento de Reemplazo provisto por Nosotros, que se cubrirá por este Contrato.
- “**Precio original de compra**”: el importe pagado por Usted por los Productos cubiertos, sin incluir los impuestos o aranceles correspondientes, según se indique en su Comprobante de compra.
- “**Comprobante de compra**”: el recibo original de compra entregado en el punto de venta que confirma la fecha en que se compró el Contrato de servicios y el Producto, y el Plazo y la Opción del Plan de cobertura específica.
- “**Plazo**”: el período en que son válidas las disposiciones de este Contrato, tal como se indica en el Comprobante de compra.
- “**Reclamo**”: una demanda de pago de acuerdo con este Contrato, enviada por Usted.
- “**Rotura**”: la falla mecánica o eléctrica de Su Producto que le impide realizar su función prevista, e incluye defectos en materiales o mano de obra, que ocurre durante el uso normal del Producto.
- “**Arancel de servicio**”: el importe que Usted debe pagar, por Reclamo, por los servicios cubiertos en virtud de este Contrato (si los hubiere).
- “**Daño accidental**”: daño accidental por la manipulación, como el daño resultante de la caída del Producto cubierto, el derrame de líquidos o en asociación con la rotura de la pantalla. Se requiere la compra separada de la *cobertura por Daño accidental*.
- “**Reparación**”: las acciones que realizamos para reparar, solucionar o restaurar Su Producto a un estado de funcionamiento correcto después de una Rotura cubierta. Las partes utilizadas para Reparar el Producto pueden ser nuevas, usadas, reacondicionadas o partes de fabricantes de equipos no originales que cumplen con las especificaciones de fábrica del Producto original.
- “**Reemplazar**” o “**Reemplazos**”: un elemento que se le suministra mediante Nuestro acuerdo en caso de que determinemos que el Producto defectuoso original no es adecuado para la Reparación. *Utilizaremos todos los esfuerzos razonables por Reparar, pero nos reservamos el derecho a Reemplazar el Producto defectuoso, a Nuestro exclusivo criterio, por un modelo nuevo, reconstruido o reacondicionado de características y funciones iguales o similares y no realizamos ninguna garantía de que un Reemplazo será del mismo modelo, tamaño, dimensiones o color que el Producto anterior.*

### PLAZO DEL CONTRATO DE SERVICIOS: FECHA EFECTIVA DE LA COBERTURA

1. La **Cobertura por daños cubiertos del Producto resultantes de Daño accidental** comienza en la fecha de compra del Producto y continúa por el Plazo indicado en su Comprobante de compra.
2. La **Cobertura de una Rotura** comienza al vencimiento de la garantía original del fabricante sobre partes originales o mano de obra y continúa por el resto del Plazo, tal como se indica en su Comprobante de compra.

### ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO

Para ser elegible para la Cobertura (definida a continuación) en virtud de este Contrato, la mercadería debe: (a) ser comprada de un Vendedor minorista autorizado, y (b) no estar cubierta por ningún otro seguro, garantía y/o contrato de servicio que proporcione los mismos beneficios que se describen en el presente.

### QUÉ SE CUBRE: GENERAL

Durante el **Plazo**, en caso de un reclamo no asegurado por una **Rotura**, o **Daño accidental**, este **Contrato** establece: (i) la mano de obra o las partes necesarias para **Reparar el Producto**; O (ii) a **Nuestro** exclusivo criterio, un **Reemplazo** del **Producto** en lugar de dicha **Reparación**. Consulte la opción “OPCIONES DEL PLAN DE COBERTURA” correspondiente a **Su contrato** para ver la información completa.

Repararemos o Reemplazaremos Su Producto en virtud de las disposiciones de este Contrato. Si decidimos proporcionar un Producto de Reemplazo, los avances tecnológicos pueden resultar en un Reemplazo con un precio de venta menor que el Producto cubierto anterior, y no se proporcionará ningún reembolso basado en la diferencia del costo del elemento de Reemplazo. Todas las partes o unidades Reemplazadas en virtud de este Contrato serán de Nuestra propiedad en su totalidad. *Cuando corresponde un Reemplazo y se proporciona en lugar de una Reparación, los accesorios, conexiones o periféricos integrados con el Producto, pero no proporcionados e incluidos por el fabricante en el embalaje y con la venta original del Producto cubierto, NO se incluirán en dicho Reemplazo.*

## COBERTURA ADICIONAL OPCIONAL: OPCIÓN DE RETENCIÓN DEL DISCO (SSD)

Cuando Usted lo seleccione y lo compre, y se indique en el Comprobante de compra, esta cobertura adicional le proporcionará la opción de conservar el disco de estado sólido (SSD) del Producto cubierto en caso de una Rotura cubierta. Su Producto cubierto reparado incluirá un nuevo SSD sin cargo adicional. Esta cobertura solo está disponible en dispositivos Microsoft donde el SSD se comercializa como removible en la hoja de especificaciones técnicas en la página del producto de su Dispositivo cubierto.

### AVISOS IMPORTANTES CON RESPECTO A LA COBERTURA EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO

- A. Si le proporcionamos un **Reemplazo**:
- ▶ Nos reservamos el derecho a reemplazar un **Producto** defectuoso por un elemento nuevo, reconstruido o reacondicionado de características y funciones equivalentes 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** con un precio minorista o de mercado menor que el **Producto** anterior y, en tal caso, este **Contrato** no le proporcionará ningún reembolso por tal diferencia de precio.
  - ▶ Todas las partes, componentes del **Producto** o las unidades completas **Reemplazadas** en virtud de las disposiciones de este **Contrato** serán de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
- B. LA COBERTURA QUE SE DESCRIBE EN VIRTUD DE ESTE **CONTRATO** NO REEMPLAZARÁ NI PROPORCIONARÁ BENEFICIOS DUPLICADOS DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA DE LA GARANTÍA DEL FABRICANTE. Durante tal período, todos los elementos cubiertos por la garantía del fabricante son exclusiva responsabilidad del fabricante y NO estarán cubiertos en virtud de este **Contrato**, independientemente de la capacidad del fabricante de cumplir con sus obligaciones.
- C. LA COBERTURA EN VIRTUD DE ESTE **CONTRATO** SE LIMITA A LO QUE SE DESCRIBE ESPECÍFICAMENTE EN ESTE DOCUMENTO, SEGÚN SE APLIQUE PARA **SU CONTRATO**. Todo aquello NO expresado específicamente en el presente NO está cubierto (incluso, entre otros, los servicios de capacitación provistos por separado por **Microsoft** o los designados de **Microsoft**).
- D. **SUS RESPONSABILIDADES: Usted** es responsable de realizar una copia de seguridad de todo el software y los datos de manera periódica, especialmente antes del comienzo de los servicios cubiertos en virtud de este **Contrato**. Los servicios de transferencia o restablecimiento del software y datos NO están cubiertos.

### OPCIONES DEL PLAN DE COBERTURA

*(Tal como se indica en el Comprobante de compra y de aplicación para Usted)*

Puede encontrar **Su Resumen de cobertura** en [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty).

Cuando se compra, este **Contrato** proporciona la cobertura que se describe en la sección "QUÉ SE CUBRE: GENERAL" anterior, que incluye la cobertura por Daño accidental, y sujeto a las siguientes disposiciones:

ELEMENTOS BÁSICOS CUBIERTOS: la tableta Surface, la computadora portátil, la computadora de escritorio Studio y la unidad de fuente de alimentación book plus asociada con cables de conexión están asegurados en virtud de este **Contrato**, cuando son suministrados originalmente por **Microsoft** en una única compra integrada todo en uno.

- ▶ **AVISO:** la computadora de escritorio Studio solo incluye el mouse y el teclado cuando estos artículos son provistos originalmente por **Microsoft** en una única compra integrada todo en uno.
- ▶ **AVISO: ARTÍCULOS EXPRESAMENTE EXCLUIDOS:** el bolígrafo DIGITAL, EL TECLADO, EL MOUSE O LOS ARTÍCULOS COMPLEMENTARIOS NO ESTÁN CUBIERTOS EN VIRTUD DE ESTE **CONTRATO** (INDEPENDIEMENTE DE SI ESTOS ELEMENTOS FUERON PROVISTOS ORIGINALMENTE POR MICROSOFT EN UNA SOLA COMPRA INTEGRADA TODO EN UNO).

### **DEDUCIBLE**

En virtud de **Su Contrato**, no se requiere el pago de **Deducibles**.

### **LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

Durante el **Plazo de Su Contrato**, el importe máximo acumulado que estamos obligados a pagar no excederá el **Precio de compra original** de **Su Producto** ("Límite total"). Los límites de **Reparación** y **Reemplazo** que se acumulan para el **Límite total** se desglosan de la siguiente forma:

- **Para todos los Productos cubiertos de la serie Surface con excepción de Studio:**  
**Reemplazo:** hasta dos (2) **Reemplazos**, proporcionados a **Nuestro** exclusivo criterio, con los **Reclamos** cubiertos. Una vez que se alcanza este límite, la **Cobertura** en virtud de este plan finalizará, independientemente del tiempo restante en el plazo del contrato actual.
- **Solo para los Productos cubiertos Surface de la serie "Studio":**  
**Límite de Reparación:** las Reparaciones de **Reclamos** por Roturas cubiertas (según lo determinemos), hasta el valor total de las **Reparaciones** que hemos provisto, equivalen al **Precio de compra del producto**. Una vez que se alcanza este límite, la **Cobertura** en virtud del plan finalizará, independientemente del tiempo restante en el plazo del contrato actual.  
**Límite de Reemplazo:** hasta dos (2) **Reemplazos**, proporcionados a **Nuestro** exclusivo criterio, con los **Reclamos** cubiertos. Una vez que se alcanza este límite, la **Cobertura** en virtud de este plan finalizará, independientemente del tiempo restante en el plazo del contrato actual.

Si elegimos **Reemplazar Su Producto**, podemos proporcionar un servicio de intercambio avanzado. Cuando proporcionamos el servicio de intercambio avanzado, el producto de **Reemplazo** puede serle entregado antes de **Nuestra** recepción de **Su Producto** defectuoso. **DEBE ENVIARNOS SU PRODUCTO DEFECTUOSO DENTRO DE DIEZ (10) DÍAS CALENDARIO DE LA RECEPCIÓN CONFIRMADA DE LA ENTREGA DEL PRODUCTO DE REEMPLAZO.** Si no nos

devuelve el **Producto** defectuoso dentro de diez (10) días calendario de la recepción confirmada de la entrega del producto de **Reemplazo**, se le cobrará un arancel por dispositivo no devuelto equivalente al precio de venta minorista sugerido por el **Fabricante** del producto de **Reemplazo**.

#### BENEFICIO ADICIONAL INCLUIDO EN ESTE CONTRATO DE SERVICIO

Durante el Plazo, si Su Producto tiene tres (3) Reparaciones cubiertas en virtud de este Contrato por el mismo problema y se requiere una cuarta (4.º) Reparación por el mismo problema y se considera cubierta por este Contrato ("**Reparaciones de servicio elegibles**"), Reemplazaremos Su Producto por otro del mismo tipo y calidad, pero no necesariamente de la misma marca, a Nuestro exclusivo criterio, le proporcionaremos un reembolso equivalente al valor razonable de mercado del Producto según lo determinemos de acuerdo con la antigüedad del Producto y sujeto a la sección "LÍMITE DE RESPONSABILIDAD". Los servicios de Reparación realizados mientras Su Producto se encuentra en el período de garantía del fabricante o en relación con daño accidental por la manipulación (si se compró/si corresponde) no se consideran Reparaciones de servicio elegibles en virtud de este beneficio.

#### LUGAR DEL SERVICIO

Para los Reclamos cubiertos, este Contrato proporciona envío prepagado del Producto afectado al sitio de reparación designado por el Administrador, como así también el envío del Producto reparado (o Reemplazo, si corresponde) a Su ubicación registrada en nuestros archivos.

#### LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Además de lo indicado en la sección "OPCIONES DEL PLAN DE COBERTURA" según corresponda a Su Plan comprado, ni Nosotros ni el Vendedor minorista seremos responsables de daños incidentales o resultantes, que incluyen, entre otros: daño a los bienes, tiempo perdido o datos perdidos resultantes de la Rotura de un Producto o equipo, por retraso en el servicio o la imposibilidad de prestar el servicio, o que resulten de la no disponibilidad de las partes/componentes de Reparación. Ni Nosotros ni el Vendedor minorista seremos responsables de las Condiciones preexistentes (definidas a continuación) conocidas por Usted, que incluyen las fallas inherentes del Producto.

#### QUÉ NO SE CUBRE: EXCLUSIONES

##### ESTE CONTRATO NO CUBRE NINGÚN RECLAMO RELACIONADO CON O RESULTANTE DE:

- (a) Condiciones preexistentes incurridas o conocidas por Usted ("*Condiciones preexistentes*" se refiere a daños o defectos asociados con el Producto que existía antes de la compra de este Contrato).
- (b) El embalaje o transporte incorrecto por Su parte o de Su representante resultarán en daños al Producto mientras se encuentra en tránsito, incluida la sujeción incorrecta del Producto durante el transporte.
- (c) Modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulación o reparaciones realizados por una persona que no sea un técnico de servicio autorizado por Nosotros.
- (d) Daño por congelamiento o recalentamiento.
- (e) Desgaste y uso normal.
- (f) El tratamiento intencional del Producto en forma dañina, perjudicial, maliciosa, negligente u ofensiva que resulte en daño o falla.
- (g) Virus, vandalismo, pérdida, hurto o delitos maliciosos o desaparición.
- (h) Óxido, corrosión, pandeo, plegado.
- (i) Animales (incluidas las mascotas), intrusión de animales o infección de insectos.
- (j) Eventos fortuitos, que incluyen, entre otros, disturbios, radiación nuclear, guerra/acción hostil o contaminación radiactiva, 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, rayos, tierra/arena, humo, radiación nuclear, contaminación radioactiva, disturbios, guerra o acciones hostiles, actos gubernamentales o mal funcionamiento de Internet u otras telecomunicaciones.
- (k) Daño accidental por la manipulación (Daño accidental), a menos que el Daño accidental esté indicado en Su Comprobante de compra.
- (l) No realización del mantenimiento recomendado por el fabricante, operación/almacenamiento del Producto en condiciones fuera de las especificaciones o instrucciones del fabricante.
- (m) Uso incorrecto de electricidad y fluctuaciones de energía.
- (n) Mercaderías sujetas a retiro del fabricante, garantía o reelaboración para reparar deficiencias de diseño o componentes, construcción incorrecta, error del fabricante, independientemente de la capacidad del fabricante de pagar tales reparaciones.
- (o) Mercadería a la que se han eliminado o alterado los números de serie.
- (p) Los daños resultantes de cualquier tipo, que incluyen, entre otros: (i) daños a los bienes, tiempo perdido, datos perdidos o ingresos perdidos como resultado de una Rotura definida o evento de Daño accidental, cualquier falla mecánica/eléctrica no definida, servicios de capacitación proporcionados por separado por Microsoft o sus filiales, o cualquier otro tipo de daño relacionado o asociado con el Producto, que incluye, entre otros, cualquier equipo no cubierto 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 falta de disponibilidad de partes/componentes; (iv) cualquier costo incurrido por Usted asociado con instalaciones personalizadas para adaptarse al Producto, tales como soportes de terceros, montajes y nichos personalizados y similares; o (v) un Reemplazo que sea de un modelo, tamaño, dimensión o color diferente al Producto anterior. No asumiremos ninguna responsabilidad por daño a los bienes o lesiones o muerte de ninguna de las partes que surjan de la operación, mantenimiento o uso del Producto o un Reemplazo provisto bajo las disposiciones de este Contrato.
- (q) Problemas distintos a una Rotura, que incluyen: imperfecciones, ruidos, chirridos o Daños estéticos ("*Daños estéticos*" se refiere a daños o cambios en el aspecto físico del Producto que no impiden ni afectan el funcionamiento operativo normal del Producto, como rasguños, abrasiones o cambios en el color, textura o acabado).
- (r) Mantenimiento periódico o preventivo normal, educación del usuario o ajustes de configuración.
- (s) Todo servicio del Producto cubierto por una garantía, otro contrato de servicios o seguro.
- (t) Accesorios y periféricos (como teclados desmontables), o accesorios que son esenciales para la función básica del Producto,

pero que el fabricante no proporciona ni incluye en el embalaje y con la venta original del Producto.

- (u) Imperfecciones en la pantalla/monitor, que incluyen, entre otras: imágenes grabadas en pantallas CRT, LCD, LED o plasma causadas por videojuegos, visualización prolongada de una o más señales de video o pantallas rotas (salvo que estén cubiertas de otra forma si el Daño accidental se indica en Su Comprobante de compra).
- (v) Costo de componentes perdidos no cubiertos por la garantía original del fabricante del Producto, o una pieza que no funciona o no se acciona por energía, que incluye, entre otros: piezas de plástico u otras piezas, tales como cables de accesorios, baterías (salvo que se indique lo contrario en este Contrato), conectores, cables, fusibles, teclados, carcasa o moldura de plástico, interruptores y cableado, o Cobertura que viole las sanciones económicas o comerciales de los EE. UU.
- (w) Responsabilidad o daño a los bienes o lesiones o muerte de una persona que surja del funcionamiento, mantenimiento o uso del Producto.
- (x) Todo servicio realizado fuera de México.

USTED ES RESPONSABLE DE REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODO EL SOFTWARE Y LOS DATOS PERIÓDICAMENTE Y ANTES DE COMENZAR CUALQUIER REPARACIÓN. ESTE CONTRATO NO CUBRE EL RESTABLECIMIENTO DE SOFTWARE NI DATOS, NI LA RECUPERACIÓN DE DATOS HACIA/DESDE SU PRODUCTO CUBIERTO, Y NO PODAMOS TRANSFERIRLOS A UN DISPOSITIVO DE REEMPLAZO QUE SE LE PUEDA HABER PROPORCIONADO. EN NINGÚN CASO SEREMOS RESPONSABLES DEL RESTABLECIMIENTO DEL SOFTWARE O DATOS, O LA RECUPERACIÓN DE DATOS DE UN PRODUCTO.

SI SU PRODUCTO EXPERIMENTA UNA INCIDENCIA EXCLUIDA DE LA COBERTURA EN VIRTUD DE ESTA SECCIÓN, O EN CASO DE UN INCIDENTE DE SERVICIO DONDE CON UN DIAGNÓSTICO DE "NO SE HA ENCONTRADO UN PROBLEMA" DE NUESTRO TÉCNICO AUTORIZADO, USTED ES RESPONSABLE DE TODOS LOS COSTOS RELACIONADOS CON TAL SERVICIO, INCLUIDOS LOS COSTOS DE ENVÍO O LA REPARACIÓN EN EL SITIO.

### CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

**IMPORTANTE: LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE EL DAÑO O LA ROTURA DE SU PRODUCTO ESTÉN CUBIERTOS POR SU CONTRATO DE SERVICIO. Para que un Reclamo sea considerado, deberá contactarnos primero para un diagnóstico inicial del problema con Su Producto. ESTE CONTRATO PUEDE NO PROPORCIONAR COBERTURA SI REALIZA REPARACIONES NO AUTORIZADAS.**

Para un mejor servicio, tenga a mano su Comprobante de compra y llámenos al 65-63709000 o visite [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty). Nuestros representantes autorizados obtendrán de inmediato los detalles sobre el problema que experimenta con el Producto y, en primer lugar, intentarán resolver la situación por teléfono o en forma remota. Si no podemos resolver el problema por teléfono o en forma remota, recibirá un número de solicitud de servicio de Reclamo e instrucciones adicionales sobre cómo reparar Su Producto conforme a este Contrato.

*El Producto afectado nunca debe ser devuelto al Vendedor minorista ni enviarse a ningún sitio, a menos que le hayamos proporcionado instrucciones para hacerlo.* Si solicitamos la devolución del Producto defectuoso, este Contrato establece el envío prepagado hacia y desde Nuestro centro de servicio autorizado y los siguientes elementos deben incluirse en el paquete de envío prepagado:

- (1) el Producto defectuoso;
- (2) una copia de Su Comprobante de compra;
- (3) una breve descripción escrita del problema que experimenta con el Producto; y
- (4) una anotación destacada de Su número de solicitud de servicio de Reclamo provisto por el Administrador.

La cobertura solo se proporciona para los servicios elegibles realizados por un técnico, Vendedor minorista o almacén autorizado por Nosotros. Si Su Plazo caduca durante un Reclamo aprobado, la Cobertura en virtud de este Contrato se extenderá hasta la fecha en que el Reclamo aprobado en progreso se haya cumplido en su totalidad conforme a los términos y condiciones de Su Contrato.

### RENOVACIÓN

Una vez que caduca el Plazo del Contrato, podemos ofrecerle la opción de renovar Su Cobertura. Si ofrecemos la renovación, el precio de renovación cotizado reflejará la antigüedad de Su Producto y el costo predominante del Reemplazo del Producto en el momento de la renovación.

### TRANSFERENCIA

La cobertura en virtud de este Contrato no puede transferirse a ninguna otra parte o producto.

### CANCELACIÓN

Puede cancelar este Contrato en cualquier momento informando al Administrador al número de teléfono que se encuentra en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> de la solicitud de cancelación.

*AVISO: Las siguientes disposiciones de cancelación se aplican solo al comprador original del Contrato.*

- Si Su solicitud de cancelación se realiza dentro de 30 días de la fecha de compra del Contrato, recibirá un reembolso del 100 % del precio de compra del Contrato pagado por Usted, menos los Reclamos pagados por Nosotros. Si Su reembolso no se paga o acredita dentro de 30 días después de Su solicitud de cancelación, agregaremos un 10 % adicional a Su reembolso adeudado por cada 30 días en que no paguemos el reembolso.
- Si Su solicitud de cancelación se realiza después de 30 días de la fecha de compra del Contrato, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra del Contrato pagado por Usted, menos los Reclamos pagados por Nosotros.

- Solo podemos cancelar este Contrato por los siguientes motivos: (A) falta de pago del precio de compra/arancel del Contrato por Usted; (B) tergiversaciones importantes realizadas por Usted; o (C) violación sustancial de los deberes en virtud de este Contrato por Usted en relación con el Producto cubierto o su uso.
  - Si cancelamos este Contrato, le enviaremos un aviso por escrito al menos 15 días antes de la fecha efectiva de la cancelación. Tal aviso será enviado a Su dirección actual en Nuestros archivos (dirección física o de correo electrónico, según corresponda), con el motivo y la fecha efectiva de tal cancelación. Si cancelamos este Contrato, recibirá un reembolso prorrateado sobre la base de los mismos criterios que se describen anteriormente y no se aplicará un arancel de cancelación.

#### PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Siempre tenemos la intención de proporcionarle un servicio de primer nivel. Sin embargo, si no se encuentra satisfecho con el servicio, informe a uno de Nuestros representantes, tal como se indica en el Comprobante de compra.

Responderemos dentro de cinco (5) días hábiles desde el momento en que recibamos Su reclamo. Si no es posible enviarle una respuesta completa en este plazo (por ejemplo, debido a que se requiere una investigación detallada), le enviaremos una respuesta provisoria que indique lo que estamos haciendo con respecto a Su reclamo, cuándo puede esperar una respuesta completa y de quién. En la mayoría de los casos, Su reclamo se resolverá dentro de cuatro (4) semanas.

#### PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Usted acepta que toda información o datos divulgados a Nosotros en virtud de este Contrato (“**Datos**”) no es confidencial. Asimismo, Usted acepta que podemos recopilar, usar, divulgar y procesar los Datos cuando proporcionamos los servicios indicados en este Contrato y realizar divulgaciones a autoridades gubernamentales, regulatorias u otras autoridades competentes y según lo permitan o requieran las leyes de aplicación. Esto puede incluir transferir Sus Datos a una corporación, agentes o proveedores de servicio independientes relacionados. Con excepción de los propósitos mencionados, no compartiremos Sus Datos con terceros sin Su permiso. Cumpliremos con todas las leyes correspondientes de privacidad y protección de datos en Su jurisdicción específica.

A menos que esté específicamente prohibido por las leyes de privacidad y protección de los datos de Su jurisdicción, podemos transferir sus Datos a otros países y jurisdicciones, siempre que las personas a quienes transferimos Sus Datos proporcionen un nivel adecuado de protección. Asimismo, las agencias de cumplimiento de la ley y otras autoridades pueden acceder a Sus Datos para prevenir y detectar el delito, y cumplir con las obligaciones legales.

#### DISPOSICIONES GENERALES

- 1. Subcontratación.** Podemos subcontratar o ceder el cumplimiento de nuestras obligaciones a terceros, pero no estaremos eximidos de nuestras obligaciones con Usted al hacerlo.
- 2. Renuncia, indivisibilidad.** Si una de las partes no exige el cumplimiento de la otra parte de una disposición del presente, esto no afectará el derecho pleno de exigir tal cumplimiento en cualquier momento posterior y la renuncia de cualquiera de las partes a la violación de una disposición del presente no se podrá interpretar ni considerar como una renuncia a la disposición en sí misma. En caso de que una disposición de estos términos y condiciones no sea exigible o no sea válida en virtud de una ley de aplicación o se considere inválida por una decisión de un tribunal de aplicación, tal imposibilidad de exigir o invalidez no volverá estos términos y condiciones no exigibles o no válidos en su totalidad y, en tal caso, tales disposiciones se cambiarán e interpretarán para cumplir mejor con los objetivos de tal disposición no exigible o no válida dentro de los límites de la ley de aplicación o las decisiones del tribunal de aplicación.
- 3. Avisos.** Usted expresamente presta su consentimiento para ser contactado, por cualquier propósito, a cualquier número de teléfono, o dirección física o electrónica que Nos proporcione. Todos los avisos o solicitudes relacionados con este Contrato deberán estar por escrito y pueden enviarse por cualquier medio razonable, incluso correo postal, correo electrónico, facsímil, mensaje de texto o mensajería comercial reconocida con entrega en 24 horas. Los avisos que se le envían se consideran enviados cuando se le envían por correo electrónico o al número de fax que Nos proporcionó, o tres (3) días después del envío a la dirección postal que Nos proporcionó.
- 4. Ley.** Este Contrato de servicios se rige por las leyes de México.

#### INTEGRIDAD DEL ACUERDO

Este Contrato de servicios, que incluye el Comprobante de compra, los términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones, y su Comprobante de compra, constituyen la INTEGRIDAD DEL ACUERDO entre Nosotros y Usted, y ninguna declaración, promesa o condición no contenida en el presente modificará estos términos, con excepción de lo requerido por la ley.

**Microsoft y Surface son marcas comerciales del grupo de compañías de Microsoft.**