

"MICROSOFT COMPLETO PARA EMPRESAS SUPERIOR"

Contrato comercial de servicio

Términos y condiciones

Guarde este importante documento de términos y condiciones (el "**Contrato de servicio**" o "**Contrato**") y la **Orden de compra** juntos en un lugar seguro, ya que serán necesarios en el momento de una **Reclamación**. La información contenida en este documento de **Contrato** pretende servir como una valiosa guía de referencia para ayudarlo a determinar y comprender la **Cobertura de su Contrato**. Comuníquese con **Nosotros** para aclarar cualquier duda relacionada con la información que contiene este **Contrato** o **Su cobertura** en general.

DEFINICIONES

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

- **"Daño accidental"**: se refiere al daño accidental por manipulación, es decir, a los daños resultantes de la caída involuntaria del **Producto amparado**, de un derrame de líquido o asociados con el quiebre de la pantalla.
- **"Avería"**: falla mecánica o eléctrica del **Producto amparado** que ocasiona que ya no pueda realizar la función para la que fue diseñado, incluidos los defectos en los materiales o en la mano de obra que no se deben al uso o desgaste normal, y que ocurre durante el uso normal del **Producto**.
- **"Reclamación(es)"**: solicitud de **Reparación** o **Reemplazo** realizada por **Usted** de conformidad con este **Contrato**.
- **"Cobertura", "Amparado", "Cubrir"**: tienen el significado dado en la sección "**Cobertura: general**" de este **Contrato**.
- **"Producto(s) amparado(s)", "Producto(s)"**: dispositivos elegibles de la serie **Microsoft Surface** que **Usted** compró y que estarán **Amparados** en virtud de este **Contrato de servicio**.
- **"Límite(s) de responsabilidad"**: Nuestra responsabilidad máxima hacia **Usted** por cualquier **Reclamación** y en total durante el **Plazo del Plan**, como se detalla en la sección "**Opciones del Plan de cobertura**".
- **"Fabricante", "Microsoft"**: **Fabricante** del equipo original del **Producto**, que también es el **Administrador** de este **Contrato de servicio**. El sitio web es www.microsoft.com.
- **"Plan"**: "opciones del **Plan de cobertura**" específicas en virtud de este **Contrato de servicio** que **Usted** ha seleccionado y comprado, como se confirma en **Su orden de compra**.
- **"Precio de compra del producto"**: cantidad que **Usted** paga por los **Productos amparados**; excluidos los impuestos o tarifas aplicables, según se indica en **Su orden de compra**.
- **"Orden de compra"**: documento numerado donde se confirma la fecha de compra de este **Contrato** con respecto a los **Productos amparados**, **Su** nombre y dirección, y el **Plazo de cobertura del contrato**. Este **Contrato** no es válido sin una **Orden de compra**.
- **"Reparación(es)"**: acciones que **Nosotros** tomamos para reparar, remediar o restaurar **Su producto amparado** a un estado de funcionamiento correcto después de una **Avería amparada** o un **Daño accidental**. Es posible que las piezas utilizadas para la **Reparación** del **Producto amparado** sean nuevas, usadas, acondicionadas o que no sean originales del **Fabricante** y cumplan con las especificaciones de fábrica del **Producto** original.
- **"Reemplazar" o "Reemplazo(s)"**: elemento suministrado a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo en caso de que **Nosotros** determinemos que el **Producto amparado** no es adecuado para la **Reparación**. **Nos** reservamos el derecho de **Reemplazar** el **Producto amparado** por un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado de características y funcionalidad iguales o similares. **Nosotros** no garantizamos que un **Reemplazo** sea del mismo modelo, tamaño, dimensiones o color que el **Producto amparado** anterior.
- **"Distribuidor"**: vendedor que cuenta con **Nuestra** autorización para venderle este **Contrato** a **Usted**.
- **"Contrato de servicio", "Contrato"**: este documento detalla todas las disposiciones, condiciones, exclusiones y limitaciones de la **Cobertura** del **Contrato de servicio** de **Microsoft Completo para Empresas Superior** que se le ha proporcionado al completar la compra con **Nuestro distribuidor**.
- **"Plazo"**: período que se muestra en **Su orden de compra** y que representa el plazo en el que las disposiciones de este **Contrato** son válidas.
- **"Nosotros", "Nos", "Nuestro", "Proveedor", "Administrador"**: la parte o las partes obligadas a prestar el servicio amparado en virtud de este **Contrato** como el **Proveedor/prestatario** del **Contrato de servicios**, así como a manejar la administración bajo este **Contrato** como el **Administrador** del **Contrato de servicios**, que es **Microsoft México S de RL de CV**, que se ubica en Av. Vasco de Quiroga no. 3200 piso 7, C.P. 01210 Col. Santa Fe, del. Álvaro Obregón, Ciudad de México.
- **"Usted", "Su"**: comprador o propietario de los **Productos amparados** por este **Contrato de servicio**.

TERRITORIO

Este **Contrato de servicios** es válido y elegible para compra en México únicamente.

PLAZO DEL CONTRATO DE SERVICIO: FECHA DE VIGENCIA DE LA COBERTURA

1. La **Cobertura** en caso de **Daño accidental** comienza a partir de la fecha de compra que se muestra en **Su orden de compra** y continúa por el resto de **Su plazo** como se muestra en **Su orden de compra** o hasta alcanzar el **Límite de responsabilidad**, lo que ocurra primero.
2. La **Cobertura** en caso de **Avería** comienza a partir de la fecha de vencimiento de la garantía de las piezas originales del **Fabricante** o mano de obra, y continúa por el resto de **Su plazo** como se muestra en **Su orden de compra** o hasta alcanzar el **Límite de responsabilidad**, lo que ocurra primero.

ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO

Para ser elegible para la **Cobertura** bajo este **Contrato**, el **Producto** debe: (a) ser un dispositivo elegible de la serie **Microsoft Surface**; (b) comprarse a **Microsoft** o a un **Distribuidor** autorizado; (c) tener un mínimo de doce (12) meses de garantía del **Fabricante** adjunta al **Producto**; y (d) no ser un dispositivo Surface Hub o Surface Duo.

COBERTURA: GENERAL

Durante el **Plazo** descrito en la sección de "**Plazo del Contrato de servicio**", en el caso de una **Reclamación cubierta** y a **Nuestro** exclusivo criterio, este **Contrato** prevé: (i) la mano de obra o las piezas necesarias para **Reparar** el **Producto amparado**; (ii) a **Nuestro** exclusivo criterio, el **Reemplazo** del **Producto amparado** en lugar de dicha **Reparación**; o (iii) un **Reemplazo** directo del **Producto amparado** si se detalla en la descripción de **Su plan**. Consulte la sección "**Opciones del Plan de cobertura**" que se aplica a **Su plan** para obtener todos los detalles.

En el caso de **Reclamaciones** por **Averías**, **repararemos** o **reemplazaremos Su producto** de conformidad con las disposiciones de este **Contrato**. Si **decidimos reemplazar Su producto**, los avances tecnológicos pueden dar lugar a un **Reemplazo** con un precio de venta más bajo que el **Producto amparado** anterior y no se proporcionará ningún reembolso por la diferencia de costo con el artículo de **Reemplazo**. Todas y cada una de las piezas o unidades **Reemplazadas** en virtud de este **Contrato** pasarán a ser de **Nuestra** propiedad en su totalidad. Cuando aplique un **Reemplazo** y se proporcione en lugar de la **Reparación**, cualquier accesorio, aditamento o dispositivo periférico que esté integrado con el **Producto**, pero que no haya sido proporcionado e incluido por el **Fabricante** en el empaque y con la venta original del **Producto amparado** no se incluirá en dicho **Reemplazo**.

AVISOS IMPORTANTES SOBRE LA COBERTURA EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO

- A. Si **Nosotros** le proporcionamos un **Reemplazo**, es posible que apliquen cualquiera o todas las condiciones siguientes:
 - ▶ **Nos** reservamos el derecho de **Reemplazar** un **Producto** defectuoso por uno nuevo, reconstruido o reacondicionado de características y funcionalidad iguales o similares, que es posible que no sea del mismo modelo, tamaño, dimensión o color que el **Producto** anterior.
 - ▶ Los avances tecnológicos pueden dar lugar a 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 piezas, los componentes o las unidades completas **Reemplazadas** bajo las disposiciones de este **Contrato** pasarán a ser de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
- B. La **Cobertura** de conformidad con este **Contrato** no **Reemplazará** ni proporcionará beneficios duplicados durante el plazo de garantía válido del **Fabricante**. Durante dicho plazo, todo lo que esté **Amparado** por la garantía del **Fabricante** es responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y no estará **Amparado** en virtud de este **Contrato**; independientemente de la capacidad del **Fabricante** para cumplir con sus obligaciones.
- C. La **Cobertura** conforme a este **Contrato** está limitada a lo que se describe específicamente en este documento, según corresponda a **Su contrato**. Cualquier situación que no se exprese específicamente en este documento no está **Amparada** (incluido, entre otros, cualquiera de los servicios de capacitación proporcionados por separado por **Microsoft** o por los afiliados de **Microsoft**).
- D. **Sus** responsabilidades: **Usted** tiene la responsabilidad hacer una copia de seguridad de todo el software o los datos de forma regular; especialmente, antes del inicio de cualquier servicio **Amparado** en virtud de este **Contrato**. Los servicios de transferencia o restauración del software o los datos no están **Amparados**.

OPCIONES DEL PLAN DE COBERTURA

(Como se indica en **Su orden de compra** y se aplica a **Usted**)

Los detalles sobre **Su contrato de servicio** se pueden encontrar en <https://mybusinessservice.surface.com/>.

Cuando se compra, este **Contrato** proporciona la **Cobertura** que se describe en la sección "**Cobertura**: general", inclusive la cobertura por **Daños accidentales** y la **Cobertura de avería**, y está sujeta a las siguientes disposiciones:

COBERTURA

Usted está protegido por un máximo de dos (2) **Reclamaciones** durante el **Plazo del contrato** para la **Reparación** o el **Reemplazo** de **Su producto** en caso de una **Avería** sujeta al **Límite de responsabilidad**.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Durante el **Plazo de su contrato**, la cantidad máxima acumulada que **Nosotros** estamos obligados a **Cubrir** por las **Reclamaciones** de conformidad con este **Contrato** no excederá el **Precio de compra del producto** como se muestra en **Su orden de compra**. Una vez que se alcanza este límite, la **Cobertura** del **Plan** finalizará, independientemente del tiempo restante del **Plazo** actual.

REEMPLAZOS DE INTERCAMBIO AVANZADO BAJO ESTE PLAN

Si **Nosotros** decidimos proporcionarle un **Reemplazo**, es posible que proporcionemos un servicio de intercambio avanzado. Si **Nosotros** proporcionamos un servicio de intercambio avanzado, **Usted** recibirá el **Producto de reemplazo** antes de que recibamos el **Producto** defectuoso. A cambio, el **Producto** defectuoso se **Nos** devolverá dentro de diez (10) días calendario a partir a la recepción confirmada de la entrega del **Producto de reemplazo** o un período mayor acordado con **Nosotros**. Si el **Producto** defectuoso no se **Nos** devuelve en el plazo requerido o acordado, a **Usted** se le cobrará un cargo por dispositivo no devuelto equivalente al precio de venta del **Fabricante** del **Producto de reemplazo**.

COBERTURA DEL PRODUCTO DE REEMPLAZO

El **Reemplazo** que se proporcione bajo este **Plan** se considerará automáticamente el "**Producto amparado**" al que se hace referencia a lo largo de las disposiciones de este **Contrato**, y la **Cobertura** para dicho **Reemplazo** continuará por el resto del **Plazo de su contrato** actual (asumiendo que aún queda tiempo bajo **Su plazo** actual y que no se ha alcanzado el **Límite de responsabilidad**). El **Reemplazo** no extenderá el **Plazo de su contrato** actual.

COBERTURA ADICIONAL OPCIONAL: RETENCIÓN DE LA UNIDAD DE ESTADO SÓLIDO (SSD)

Si **Usted** pagó por la opción de conservar la unidad de estado sólido (SSD) del **Producto amparado**, el **Producto amparado** reparado incluirá una nueva SSD sin cargo adicional. Esta **Cobertura** solo está disponible en los dispositivos **Microsoft** en los que la SSD se comercializa como extraíble en la hoja de especificaciones técnicas de la página del **Producto** para **Su producto amparado**.

COBERTURA ADICIONAL OPCIONAL: OPCIÓN DE ENVÍO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL

Si **Usted** pagó por el servicio del siguiente día hábil, este servicio ofrece una entrega al día siguiente mediante transportista de un **Reemplazo** (determinado por **Nosotros**) a **Su** ubicación registrada de la siguiente manera:

- Un (1) día hábil después de la autorización de **Su reclamación** si esta se autoriza antes de las 10:00 a. m., hora local, MT.
- Dos (2) días hábiles si **Su reclamación** se autoriza después de las 10:00 a. m., hora local, MT.

El servicio de entrega al día siguiente está sujeto a lo siguiente:

- Si **Usted** tiene la intención de utilizar el servicio del siguiente día hábil, deberá confirmar la disponibilidad del servicio de transporte nocturno en **Su** ubicación ANTES de la compra de este **Contrato**. Puede confirmarlo en el sitio web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, donde se establecen los códigos postales en los que se encuentra disponible este servicio.
- Disponibilidad de los transportistas de entrega al día siguiente autorizados por **Microsoft**.

A los efectos de esta disposición, "día hábil" se refiere de lunes a viernes, excepto los días festivos estándar.

LUGAR DE SERVICIO

Para todas las **Reclamaciones amparadas**, este **Contrato** proporciona un envío prepago del **Producto** afectado al lugar de servicio designado por el **Administrador**, así como el envío del **Producto reparado** (o del **Reemplazo**, si corresponde) a **Su** ubicación registrada en el archivo.

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO: EXCLUSIONES

ESTE **CONTRATO** NO CUBRE NINGUNA **RECLAMACIÓN** RELACIONADA CON LO SIGUIENTE O QUE RESULTE DE LO SIGUIENTE:

- a) Las **Condiciones preexistentes** en las que **Usted** incurra o de las que tenga conocimiento (las "**Condiciones preexistentes**" se refieren a los daños o defectos asociados con el **Producto** que existían antes de la compra de este **Contrato**).
- b) Embalaje o transporte inadecuados por parte de **Usted** o de **Su** representante que resulten en daños al **Producto** mientras se encuentra en tránsito, incluida la protección inadecuada del **Producto** durante el transporte.
- c) Cualquier pérdida indirecta que incluya, entre otros: (i) daños a la propiedad, tiempo perdido, pérdida de datos o ingresos como resultado de una **Avería** definida o **Daño accidental**, cualquier falla mecánica o eléctrica no definida, servicios de capacitación proporcionados por separado por **Microsoft** o sus afiliados, o cualquier otro tipo de daño del **Producto** o asociado con él; incluido, entre otros, cualquier equipo no amparado que se utilice 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 gasto efectuado por **Usted** en relación con instalaciones personalizadas para adaptarse al **Producto**, tales como soportes, montajes y espacios personalizados de terceros y similares; o (v) un **Reemplazo** que sea de modelo, tamaño, dimensión o color diferente al del **Producto** anterior.
- d) Las modificaciones, los ajustes, las alteraciones, la manipulación o las **Reparaciones** realizadas por cualquier persona que no sea un técnico de servicio autorizado por **Nosotros** u otra persona según se detalla en las especificaciones del **Fabricante**.
- e) Los daños por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o flexión.
- f) Desgaste o deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
- g) El tratamiento intencional del **Producto** de forma dañina, nociva, maliciosa, imprudente u ofensiva que cause daños o fallas en él.
- h) El daño o mal funcionamiento de **Su producto** a raíz del funcionamiento de un virus de software o cualquier otro mal funcionamiento del software.
- i) La pérdida, el robo, el daño intencionado o la desaparición.
- j) Los eventos fortuitos, incluidos, entre otros, los siguientes: disturbios, radiación nuclear, guerra o acción hostil, acto o intención de gobierno, contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o peligros de la naturaleza, colapso, explosión, colisión de un objeto o con este, incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, relámpagos, polvo, arena, humo o mal funcionamiento de las telecomunicaciones.
- k) Falta de mantenimiento, operación o almacenamiento del **Producto** recomendado por el **Fabricante** en condiciones diferentes a las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
- l) Los **Productos** que estén sujetos al retiro, garantía o trabajo de un **Fabricante** para **Reparar** las deficiencias de diseño o de componentes, el diseño inadecuado o los errores del **Fabricante**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** para pagar dichas **Reparaciones**.
- m) Los **Productos** que ya no cuenten con número de serie o cuyo número de serie esté alterado.
- n) El daño físico ocasionado de cualquier forma a **Su producto**, incluidos los daños, rayaduras y abolladuras, a menos que dicho daño físico cause una pérdida de funcionalidad.
- o) Mantenimiento, ajuste, modificación o revisión periódica o preventiva normal.
- p) Los accesorios y dispositivos periféricos (por ejemplo, el teclado desmontable y el lápiz digital) o aditamentos.
- q) El costo de los componentes que no estén cubiertos por la garantía del **Fabricante** original del **Producto** o de cualquier pieza que no sea operativa o no necesite corriente, incluidas, entre otras, las siguientes: piezas de plástico o de otro tipo, tales como cables de accesorios, baterías (excepto que se estipule lo contrario en este **Contrato**), conectores, cables, fusibles, teclados, cuerpo o moldura de plástico, interruptores y cableado.
- r) La responsabilidad, los daños a la propiedad, las lesiones o la muerte que surjan como resultado de la operación, el mantenimiento o el uso del **Producto**.
- s) Cualquier gasto que se derive de la falla de un artículo que esté destinado a ser un artículo consumible.
- t) Cualquier **Reclamación** en la que no se haya proporcionado la **Orden de compra**, excepto cuando **Nosotros** acordemos transferir el beneficio del **Contrato**.
- u) Cualquier **Reclamación** para la restauración del software o de los datos, o para recuperar los datos de **Su producto**.
- v) Cualquier pérdida, daño, responsabilidad o gasto ocasionado directa o indirectamente por el uso u operación, como medio para infligir daño, de cualquier

computadora, sistema informático, programa informático, código malicioso, virus o proceso informático, o cualquier otro sistema electrónico.

cobertura, el cumplimiento de dicha **Reclamación** o las disposiciones de dicho beneficio **Nos** expongan a una sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas.

- w) Cualquier **Reclamación** o beneficio en virtud de este **Contrato** en la medida en que la disposición de dicha

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 **CUBRE** LA RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS NI LA RECUPERACIÓN DE DATOS DE **SU PRODUCTO AMPARADO**, Y SI NO PODEMOS TRANSFERIRLOS A NINGÚN DISPOSITIVO DE **REEMPLAZO** QUE **USTED** PUEDA RECIBIR. EN NINGÚN CASO **NOSOTROS** SEREMOS RESPONSABLES DE LA RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS NI DE RECUPERAR LOS DATOS DE ALGÚN **PRODUCTO**.

SI **SU PRODUCTO** SE ENCUENTRA EN ALGÚN CASO QUE SE DETERMINE COMO EXCLUIDO DE LA **COBERTURA** EN ESTA SECCIÓN, O EN CASO DE UN INCIDENTE CON EL SERVICIO EN EL QUE SE DIAGNOSTIQUE QUE "NO SE ENCONTRÓ NINGÚN PROBLEMA" DE **NUESTRO** PROVEEDOR DE SERVICIO AUTORIZADO, **USTED** SERÁ RESPONSABLE DE TODOS LOS GASTOS ASOCIADOS CON DICHO SERVICIO, INCLUIDOS LOS GASTOS DE ENVÍO O DE SERVICIO EN EL SITIO.

CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

IMPORTANTE: PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE LOS DAÑOS ACCIDENTALES O AVERÍA DE SU EQUIPO ESTÉN CUBIERTOS POR SU CONTRATO DE SERVICIOS. PARA QUE SE ACEPTÉ UNA RECLAMACIÓN, PRIMERO DEBERÁ COMUNICARSE CON NOSOTROS PARA RECIBIR UN DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROBLEMA DE SU PRODUCTO. NO HAY COBERTURA BAJO ESTE CONTRATO SI USTED HACE REPARACIONES NO AUTORIZADAS.

Tenga a mano **Su orden de compra** y llámenos al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o visite <http://support.microsoft.com/es-es/warranty>. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente información detallada sobre el problema que **Usted** tiene con el **Producto** y primero intentarán resolver la situación por teléfono o a distancia. Si no tenemos éxito en la resolución del problema por teléfono o de forma remota, **Usted** recibirá un número de solicitud de servicio por **Reclamación** y más instrucciones sobre cómo obtener el servicio para **Su producto**.

No lleve ni devuelva **Su producto** al **Distribuidor** ni lo envíe a ningún lugar, a menos que **Nosotros** le indiquemos lo contrario. Si **Nosotros** le indicamos que lleve el **Producto** a un centro de servicio autorizado cerca de **Usted** o a un **Distribuidor**, o si se le indica que envíe el **Producto** por correo a otro lugar (por ejemplo, un centro de depósito autorizado), asegúrese de incluir todo lo siguiente con **Su producto**:

- El **Producto** defectuoso.
- Una copia de **Su orden de compra**.
- Una breve descripción por escrito del problema que **Usted** experimenta con el **Producto**.
- Una nota con el número de solicitud de servicio por **Reclamación** que le proporcionamos.

NOTA: Si **Nosotros** solicitamos que **Usted** envíe el **Producto** a otro lugar, le proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviar el **Producto** por correo postal. En caso del servicio de correo postal, **Nosotros** pagaremos el envío desde **Su** ubicación y hacia ella si **Usted** sigue todas las instrucciones. Se le recomienda transportar o enviar el **Producto** cuidadosamente, ya que **Nosotros** no somos responsables de los gastos de envío ni de los daños que se deban a un embalaje inapropiado de **Su** parte.

La **Cobertura** solo se proporciona para los servicios elegibles que realiza un prestador de servicios, un **Distribuidor** o un centro de depósito autorizado por **Nosotros**. Si **Su plazo** expira durante el período de una **Reclamación** aprobada, la **Cobertura** en virtud de este **Contrato** se extenderá hasta la fecha en que la **Reclamación** aprobada en curso se haya atendido completamente de acuerdo con los términos y condiciones de este **Contrato**.

RENOVACIÓN

La **Cobertura** en virtud de este **Contrato de servicio** no es renovable.

TRANSFERIBILIDAD

La **Cobertura** en virtud de este **Contrato de servicio** no se puede transferir a ninguna otra persona o producto.

CANCELACIÓN

SU DERECHO A CANCELAR

Usted puede cancelar este **Contrato** en cualquier momento si **Nos** informa sobre la solicitud de cancelación de alguna de las formas que aparecen a continuación.

Puede escribirnos a: Cancelaciones de planes, **Microsoft** México S. de R. L. de C. V., ubicado en la Av. Vasco de Quiroga no. 3200 piso 7, C.P. 01210 Col. Santa Fe, del. Álvaro Obregón, Ciudad de México. Puede contactarnos al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o por correo electrónico a msespbus@microsoft.com.

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de compra del **Contrato**, recibirá un reembolso del cien por ciento (100 %) del precio de compra del **Contrato** menos cualquier **Reclamación** que **Nosotros** hayamos pagado.

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza después de los treinta (30) días posteriores a la fecha de compra del **Contrato**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra del **Contrato** menos cualquier **Reclamación amparada** por **Nosotros**.

NUESTRO 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.

Nosotros únicamente 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

Nuestra 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 al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o por correo electrónico a msespbus@microsoft.com.

Responderemos en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de **Su** queja. Si no es posible darle una respuesta completa dentro de este plazo (por ejemplo, porque se requiere una investigación detallada), le daremos una respuesta provisional donde se indica lo que se está haciendo para tratar **Su** queja, cuándo es posible que reciba una respuesta completa y quién se la hará llegar. En la mayoría de los casos, **Su** queja se resolverá dentro de un plazo de cuatro (4) semanas a menos que se den circunstancias excepcionales.

AVISO DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos 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 de los datos es **Microsoft**. Al comprar este **Contrato**, **Usted** acepta que podemos recopilar y procesar datos en **Su** nombre cuando proporcionamos los servicios contemplados en este **Contrato**. A continuación se muestra un resumen de las formas principales en que procesamos **Su** información personal. Para obtener más información, consulte **Nuestra** política de privacidad en **Nuestro** sitio web en <https://privacy.microsoft.com>.

CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS

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

- a) A los efectos de la tramitación de **Reclamaciones** y cualquier otro fin relacionado. Esto puede incluir decisiones tomadas a través de medios automatizados para la ejecución del **Contrato** entre **Nosotros** y **Usted**.
- b) Para la investigación o con fines estadísticos, para Nuestros intereses legítimos: para que podamos 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 para las obligaciones legales basadas en una jurisdicción fuera de México.

- c) Para proporcionarle la información, los productos o los 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.
- d) Para notificarlo acerca de los cambios en **Nuestro** servicio; esto es para **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias.
- e) Para la protección 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

Nosotros podemos divulgar **Sus** datos personales a los terceros que intervengan para proporcionarnos productos o servicios, o a los 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 este 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 y legible por máquina, o puede pedir que se "transfieran" directamente a otro responsable del manejo de datos, 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 cuando 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, la retención será por un período de diez (10) años posteriores a la expiración del **Contrato** o de la relación comercial con **Usted**, a menos que se **Nos** solicite conservar los datos por más tiempo debido a los requisitos comerciales, legales o reglamentarios.

Si **Usted** tiene alguna pregunta sobre **Nuestro** uso de **Sus** datos personales, contáctenos en <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSICIONES GENERALES

- A. **Subcontratación; cesión.** Es posible que **Nosotros** subcontratemos o cedamos el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones a terceros, pero no quedaremos exentos de **Nuestras** obligaciones con **Usted** al hacerlo.
- B. **Exención; divisibilidad.** Que alguna de las partes no exija a la otra el cumplimiento de alguna de las disposiciones de este documento no afectará su pleno derecho de exigir dicho cumplimiento en cualquier momento posterior, ni la renuncia de cualquiera de las partes al incumplimiento de alguna de las disposiciones de este documento se considerará una renuncia a la disposición en sí. En caso de que cualquier disposición de estos términos y condiciones sea inaplicable o inválida bajo cualquier ley aplicable o sea declarada así por una decisión judicial aplicable, dicha inaplicabilidad o invalidez no hará que estos términos y condiciones sean inaplicables o inválidos en su totalidad y, en ese caso, dichas disposiciones se modificarán e interpretarán de manera que cumplan mejor los objetivos de dicha disposición inaplicable o inválida dentro de los límites de la ley aplicable o de las decisiones judiciales aplicables.
- C. **Avisos.** **Usted** otorga su consentimiento expreso para que nos comuniquemos con **Usted** para cualquier fin, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **Nos** proporcione. Todos los avisos o las solicitudes en relación con este **Contrato** se realizarán por escrito y podrán enviarse por cualquier medio razonable, incluido correo postal, correo electrónico, mensaje de texto o mensajería comercial urgente reconocida. Los avisos dirigidos a **Usted** se consideran entregados cuando se le envíen por correo electrónico a la dirección que **Nos** haya proporcionado o siete (7) días después de que se envíen por correo postal a la dirección que **Nos** haya proporcionado.

- D. **Ley.** La ley que rige el **Contrato** es la ley de México cuyos tribunales tienen jurisdicción no exclusiva para conocer de cualquier disputa entre las partes de este **Contrato**.
- E. **Garantía.** Esta no es una póliza de seguro; es un **Contrato de servicio**. Hemos obtenido una póliza de seguro para asegurar **Nuestro** desempeño en virtud de este **Contrato** y **Sus** derechos están protegidos por la Ley de Protección al Consumidor de México.

ACUERDO COMPLETO

Este **Contrato de servicio**, incluidos los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones, y **Su orden de compra** constituyen el acuerdo completo entre **Nosotros** y **Usted**, y ninguna declaración, promesa o condición que no esté contenida en el presente documento modificará estos elementos, excepto tal como lo exija la ley.

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