

“MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE”

O

“MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS”

Contrato comercial de servicio

Términos y condiciones

Guarde este importante documento de términos y condiciones en un lugar seguro junto con la **Orden de compra**, ya que serán necesarios en el momento de una **Reclamación**. La información que contiene este documento de **Contrato** pretende servir como una valiosa guía de referencia para ayudarle a determinar y comprender lo que **cubre 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 de servicio**, las siguientes palabras en mayúscula y en negrita tienen el significado que se indica a continuación:

- **“Daño accidental”**: se refiere al **Daño accidental** por manipulación; es decir, a los daños que podrían resultar de una caída involuntaria del **Producto cubierto**, de un derrame de líquido o del daño asociado al quiebre de la pantalla.
- **“Cargo de administración”**: el monto que **Usted** debe pagar, por **Reclamación**, por ciertos servicios **Cubiertos** en virtud de este **Contrato** (si corresponde).
- **“Avería”**: falla mecánica o eléctrica del **Producto cubierto** que ocasiona que ya no pueda realizar la función para la que fue diseñado, incluyendo los defectos en los materiales o en la mano de obra que no se deben desgaste lógico y normal, y que ocurren durante el uso normal del **Producto**.
- **“Reclamación(es)”**: una solicitud de **Cobertura** realizada por **Usted** de conformidad con este **Contrato**.
- **“Cobertura”, “Cubierto”, “Cubrir”**: tienen el significado dado en la sección **“Cobertura: general”** de este **Contrato**.
- **“Producto cubierto”, “Producto”**: el dispositivo elegibles de la serie **Microsoft Surface** que **Usted** compró y que estará **Cubierto** en virtud de este **Contrato de servicio**, excepto los modelos Surface Hub y Surface Duo.
- **“Límite 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”**: el **Fabricante** del equipo original del **Producto**. El sitio web es www.microsoft.com.
- **“Plan”**: la sección específica **“Opciones del Plan de cobertura”** en virtud de este **Contrato** que **Usted** seleccionó y compró, como lo confirma en **Su orden de compra**.
- **“Precio de compra del producto”**: cantidad que **Usted** paga por el **Producto cubierto**, excepto los impuestos o cargos aplicables, según lo indica en **Su orden de compra**.
- **“Orden de compra”**: un documento numerado donde se confirma la fecha de compra de este **Contrato** con respecto al **Producto cubierto**, **Su** nombre y dirección, el **Plazo de cobertura del contrato** y el **Plan** específico que compró. Este **Contrato** no es válido sin una **Orden de compra**.
- **“Reparación(es)”**: son las acciones que **Nosotros** tomamos para reparar, remediar o restaurar **Su producto cubierto** a un estado de funcionamiento correcto después de una **Avería cubierta**. Es posible que las piezas utilizadas para la **Reparación** del **Producto cubierto** sean nuevas, usadas, reacondicionadas o que no sean originales del **Fabricante** y cumplan con las especificaciones de fábrica del **Producto** original.
- **“Reemplazar”, “Reemplazo”**: un artículo suministrado a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo en caso de que **Nosotros** determinemos que el **Producto cubierto** no es apto para la **Reparación**. **Nos** reservamos el derecho de **Reemplazar** el **Producto cubierto** 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 cubierto** anterior.
- **“Distribuidor”**: el vendedor que ha sido autorizado por **Microsoft** para venderle este **Contrato** a **Usted**.
- **“Contrato”, “Contrato de servicio”**: este documento detalla todas las disposiciones, condiciones, exclusiones y limitaciones de la **Cobertura** del **Contrato** de **Microsoft** Extended Hardware Service o **Microsoft** Extended Hardware Service Plus que **Usted** ha recibido 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”**: parte o partes obligadas a prestar el servicio en virtud de este **Contrato** como **Proveedor**/obligado, así como a encargarse de la administración según este **Contrato** en calidad de **Administrador**, que es **Microsoft México S de RL de CV**, en Av. Vasco de Quiroga N.º 3200 piso 7, C.P. 01210 Col. Santa Fe, Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México.
- **“Usted”, “Su”**: el comprador/propietario del **Producto cubierto** por las disposiciones de este **Contrato**.

TERRITORIO

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

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

La **Cobertura** en caso de **Avería** comienza a partir de la fecha de vencimiento de la garantía de las piezas originales o mano de obra del **Fabricante**, 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** según este **Contrato**, el **Producto** debe (i) ser un **Producto cubierto**, (ii) haber sido comprado a **Microsoft** o a un **Distribuidor** autorizado y (iii) tener un mínimo de doce (12) meses de garantía del **Fabricante** adjunta al **Producto**.

COBERTURA: GENERAL

Durante el **Plazo** descrito en la sección de **“Plazo del Contrato de servicio: fecha de vigencia de la Cobertura”**, 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 cubierto**; (ii) el **Reemplazo** del **Producto cubierto** en lugar de dicha **Reparación**, o (iii) un **Reemplazo** directo del **Producto cubierto** si está detallado en la descripción de **Su plan**. Consulte la sección **“Opciones del Plan de cobertura”** que aplican a **Su plan** para saber todos los detalles.

Repararemos o **Reemplazaremos Su producto** de conformidad con las disposiciones de este **Contrato**. Si **decidimos Reemplazar Su producto**, los avances tecnológicos podrían ser la causa de un **Reemplazo**, pero con un precio de venta más bajo que el **Producto cubierto** 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 sea necesario un **Reemplazo** y se proporcione en lugar de la **Reparación**, cualquier accesorio, complemento o dispositivo periférico que esté integrado con el **Producto**, pero que no haya sido proporcionado e incluido por el **Fabricante** en el empaque y en la venta original del **Producto cubierto**, 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 aplique alguna de las siguientes condiciones o todas ellas:
- ▶ **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 resultar en un **Reemplazo** que tiene un precio de distribución o de mercado más bajo que el del **Producto** anterior y, en tal caso, este **Contrato** no contempla que **Usted** reciba reembolso alguno 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** que se describe en este **Contrato** no contemplará un **Reemplazo** ni proporcionará beneficios duplicados durante el plazo de garantía válido del **Fabricante**. Durante dicho plazo, todo lo que esté **Cubierto** por la garantía del

Fabricante es responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y no estará **Cubierto** 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 **Cubierta** (incluyendo, entre otros, cualquiera de los servicios de capacitación proporcionados por separado por **Microsoft** o por las filiales 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 **Cubierto** en virtud de este **Contrato**. Los servicios de transferencia o restauración del software o los datos no están **Cubiertos**.
- E. En el caso de un incidente de servicio en el que **Nuestro** proveedor de servicio autorizado no identifique una **Avería**, **Usted** es responsable de todos los costos asociados con dicho servicio, incluidas los cargos de envío.

OPCIONES DEL PLAN DE COBERTURA

(Como se indica en **Su orden de compra** y en las situaciones en que le corresponda a **Usted**)

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

Quando se compra, este **Contrato** proporciona la **Cobertura** que se describe en la sección "**Cobertura: general**" y está sujeta a las siguientes disposiciones:

PRODUCTOS CUBIERTOS EN EL PLAN SURFACE

El dispositivo de la serie Surface, además de cualquier otro componente en el paquete original del dispositivo, como los accesorios de la marca Surface y una fuente de alimentación con cables conectados, si los hubiera, están **Cubiertos** por este **Plan**.

COBERTURA DEL PLAN SURFACE

Según **Su plan** Surface, **Usted** tiene **Cobertura** para un máximo de dos (2) **Reclamaciones** por un **Producto cubierto** y un máximo de una (1) **Reclamación** por accesorios y fuente de alimentación de la marca Surface cuando se incluyen en el embalaje original del dispositivo (como se muestra en la siguiente tabla) durante el **Plazo del contrato** para la **Reparación** o **Reemplazo** de **Su** dispositivo en el caso de una **Avería**, sujeto al **Límite de responsabilidad**, que no excederá el **Precio de compra del producto**.

UNA VEZ QUE SE ALCANCE EL LÍMITE DE DOS (2) **RECLAMACIONES** DE DISPOSITIVOS DE LA SERIE SURFACE, **LA COBERTURA** DE ESTE **PLAN** TERMINARÁ, INDEPENDIEMENTE DEL TIEMPO RESTANTE DEL ACTUAL **PLAZO DEL CONTRATO**.

| PRODUCTOS CUBIERTOS | NÚMERO MÁXIMO DE RECLAMACIONES QUE CUBRE |
|--|--|
| Dispositivo de la serie Surface | dos (2) |
| Fuente de alimentación con cables de conexión, cuando se incluye en el embalaje original del dispositivo | uno (1) |
| Accesorios de la marca Surface, cuando se incluyen en el embalaje original del dispositivo | uno (1) por accesorio |

CARGOS DE ADMINISTRACIÓN

Su plan Surface no tiene **Cargos de administración**.

COBERTURA DEL PRODUCTO DE REEMPLAZO

El **Reemplazo** que se proporcione según este **Plan** se considerará automáticamente el **Producto cubierto** 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 no ha terminado **Su plazo** actual y que no se ha alcanzado el **Límite de responsabilidad**). Un **Reemplazo** no se realizará más allá del tiempo del **Plazo de su contrato** actual.

COBERTURA ADICIONAL OPCIONAL: SERVICIO DE INTERCAMBIO AVANZADO (ESTA COBERTURA ESTÁ INCLUIDA PARA MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Si **pagó** por el servicio de intercambio avanzado para su **Producto cubierto**, **le proporcionaremos un Producto de reemplazo** ("dispositivo de intercambio avanzado") que **se le entregará** antes de que **recibamos** el **Producto** defectuoso. A cambio, deberá **devolvemos** el **Producto** defectuoso en un plazo de diez (10) días naturales a partir de la recepción de la confirmación de entrega del **Producto de reemplazo**, o en un plazo superior 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 ADICIONAL OPCIONAL: RETENCIÓN DE LA UNIDAD DE ESTADO SÓLIDO (SSD) (ESTA COBERTURA ESTÁ INCLUIDA PARA MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Si **Usted** pagó por la opción de conservar la unidad de estado sólido (SSD) del **Producto cubierto**, el **Producto cubierto** reparado incluirá una nueva unidad 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 cubierto**.

COBERTURA ADICIONAL OPCIONAL: SERVICIO DE ENVÍO AL SIGUIENTE DÍA HÁBIL (ESTA COBERTURA ESTÁ INCLUIDA PARA MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

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

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

El servicio mensajería rápida está sujeto a lo siguiente:

- a) Si **Usted** tiene la intención de utilizar el servicio de envío al siguiente día hábil, deberá confirmar la disponibilidad del servicio mensajería rápida en **Su** ubicación ANTES de la compra de este **Contrato**. **Usted** 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.
- b) Disponibilidad de los servicios mensajería rápida autorizados por **Microsoft**.

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

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO: EXCLUSIONES

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

- a) **Daño accidental.**
- b) 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**).
- c) El embalaje o transporte inadecuados por parte de **Usted** o de **Su** representante que resulten en daños
- d) al **Producto** mientras se encuentra en tránsito, incluida la protección inadecuada del **Producto** durante el transporte.
- d) Cualquier daño incidental o consecuente, o cualquier pérdida indirecta, incluyendo, entre otros, (i) daños a la propiedad, tiempo perdido, pérdida de datos o ingresos como resultado de una **Avería** o **Daño accidental** definidos, cualquier falla mecánica o

- eléctrica no definida, servicios de capacitación proporcionados por separado por **Microsoft** o sus filiales, o cualquier otro tipo de daño del **Producto** o asociado con él, incluyendo, entre otros, cualquier equipo no cubierto 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 no disponibilidad 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 cubierto** original.
- e) 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 otro servicio según se detalla en las especificaciones del **Fabricante**.
 - f) Los daños por congelamiento, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o flexión.
 - g) El desgaste lógico y normal, o deterioro gradual en el rendimiento del **Producto**.
 - h) El tratamiento intencional del **Producto** de forma dañina, nociva, maliciosa, imprudente u ofensiva que cause daños o fallas en este.
 - i) El daño o mal funcionamiento de **Su Producto** causado o atribuido a contenido digital, software (ya sea precargado o no), incluidos, entre otros, el funcionamiento de un virus de software, la falta de disponibilidad de actualizaciones de software o cualquier otro fallo de software o digital.
 - j) La pérdida, el robo, el daño intencionado o desaparición.
 - k) Los eventos fortuitos, incluyendo, entre otros, los siguientes: disturbios, radiación nuclear, guerra, acto o intención hostil del Gobierno, contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o peligros de la naturaleza, colapso, explosión, colisión de un objeto o con este, incendio, o cualquier tipo de precipitación o humedad, relámpagos, polvo, arena, humo o mal funcionamiento de las telecomunicaciones.
 - l) La falta de mantenimiento, operación/almacenamiento del **Producto** recomendado por el **Fabricante** en condiciones diferentes a las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
 - m) 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**.
 - n) Los **Productos** que ya no cuenten con número de serie o cuyo número de serie esté alterado.
 - o) 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.
 - p) El mantenimiento periódico o preventivo normal, ajuste, modificación o servicio.
 - q) Los accesorios o elementos complementarios que no se enumeran en la disposición "**Producto cubierto**" anterior (independientemente de si **Microsoft** los proporcionó originalmente en una sola compra de paquete todo en uno).
 - r) 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 energía eléctrica, 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.
 - s) No **asumiremos** ninguna responsabilidad por daño a la propiedad o lesiones o muerte a ninguna de las partes que surjan de la operación, el mantenimiento o uso del **Producto** o un **Reemplazo** provisto según las disposiciones de este **Contrato**.
 - t) Cualquier gasto que se derive de la falla de un artículo que esté destinado a ser un artículo consumible.
 - u) Cualquier **Reclamación** en la que no se haya proporcionado la **Orden de compra**, excepto cuando **Nosotros** acordemos transferir el beneficio del **Contrato**.
 - v) Cualquier **Reclamación** para la del software o de los datos, o para recuperar los datos de **Su producto**.
 - w) 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.
 - x) Cualquier **Reclamación** o beneficio en virtud de este **Contrato** en la medida en que la disposición de dicha 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 o cualquier otra legislación aplicable.
 - y) Cualquier pérdida que surja del acceso o uso no autorizado de cualquier sistema, software, hardware o firmware, o cualquier modificación, reprogramación, destrucción o eliminación de datos o software por cualquier medio.

CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

IMPORTANTE: PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE LA AVERÍA DE SU EQUIPO ESTÉ CUBIERTA POR SU CONTRATO DE SERVICIOS. PARA QUE SE ACEPTE UNA RECLAMACIÓN, PRIMERO DEBERÁ COMUNICARSE CON NOSOTROS PARA RECIBIR UN DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROBLEMA DE SU PRODUCTO. NO HAY COBERTURA EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO SI USTED HACE REPARACIONES NO AUTORIZADAS.

Tenga a mano **Su orden de compra** y comuníquese con **Nosotros** al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, o visite <https://mybusinessservice.surface.com/>. **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 de forma remota. Si **Nosotros** 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 a envíe ningún lugar, a menos que **Nosotros** se lo indiquemos. 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 **Nosotros** le entregamos a **Usted**.

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 de enviarlo por 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 las **Reparaciones** 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 conformidad con los términos y condiciones de este **Contrato**.

RENOVACIÓN

La **Cobertura** según este **Contrato de servicio** no es renovable.

TRANSFERIBILIDAD

La **Cobertura** conforme a 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.

Usted puede escribirnos a Cancelaciones de **Contratos deMicrosoft** México S de RL de CV, en Av. Vasco de Quiroga N.º 3200 piso 7, C.P. 01210 Col. Santa Fe, Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México. Puede comunicarse con **Nosotros** al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, o por correo electrónico amspbus@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/cargo de compra del **Contrato** que **Usted** pagó, menos cualquier **Reclamación cubierta** 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/cargo de compra del **Contrato** que **Usted** pagó, menos cualquier **Reclamación cubierta** que **Nosotros** hayamos pagado.

NUESTRO DERECHO A CANCELAR

Si **Nosotros** cancelamos este **Contrato**, le enviaremos un aviso por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha en que entre en vigor la cancelación. Dicho aviso se enviará a la dirección que aparezca en **Nuestro** archivo (correo electrónico o dirección física, según corresponda), con el motivo y la fecha en que dicha cancelación entrará en vigor. Si **Nosotros** cancelamos este **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso prorrateado en función de los mismos criterios que se indican anteriormente y no se aplicarán cargos de cancelación.

Nosotros únicamente podemos cancelar este **Contrato** por las siguientes razones:

- a) Falta de pago del costo o cargo de compra del **Contrato** de **Su** parte.
- b) Una declaración falsa hecha de forma deliberada por **Usted**.
- c) El incumplimiento sustancial de las obligaciones de conformidad con este **Contrato** en relación con el **Producto** o su uso.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

Nuestra intención es siempre ofrecer un servicio de excelencia. 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 amsespbus@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 provisoria 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.

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 de servicio**, **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, visite **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:

CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS

- a) Para la tramitación de **Reclamaciones** y cualquier otro fin relacionado con estas. Esto puede incluir decisiones tomadas a través de medios automatizados, esto es para la ejecución del contrato entre **Nosotros** y **Usted**.
- b) Para la investigación o con fines estadísticos; esto es 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 y para las obligaciones legales con base en una jurisdicción fuera de México.

- c) Para proporcionarle la información, los productos o los servicios que **Nos** solicite o que, a **Nuestro** criterio, 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 basadas en una jurisdicción dentro de México.

DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Nosotros podemos divulgar **Sus** datos personales a 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 en la medida en que lo exija la ley.

SUS DERECHOS

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- 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 relacione a **Su** consentimiento, sin afectar la legalidad del procesamiento basado en el consentimiento antes de su retiro.

RETENCIÓN

Sus datos no se retendrán 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 retener 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.** La falta o el retraso de cualquiera de las partes para hacer cumplir cualquier disposición del presente no constituirá una renuncia a tal derecho. Si alguna disposición de estos términos y condiciones fuera declarada inaplicable o inválida bajo cualquier ley aplicable, dicha disposición se interpretará de conformidad con la autoridad legal y, en todos los demás aspectos, los términos y condiciones permanecerán en pleno vigor y efecto.
- 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 solicitudes en relación con este **Contrato** se realizarán por escrito y podrán enviarse por cualquier medio razonable, incluido el correo postal, correo electrónico, mensaje de texto o servicio reconocido de mensajería comercial rápida. 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. **Legislación.** 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** de Wesco Insurance Company en 59 Maiden Lane, 43rd Floor, New York, NY 10038 y **Sus** derechos están protegidos por la Ley de Protección al Consumidor de México.

TOTALIDAD DEL CONTRATO

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

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