

## CONTRATO DE GARANTÍAS ADQUIRIDAS EN LÍNEA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA EN LÍNEA (EN LO SUCESIVO “EL CONTRATO”) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE NEXTPONENTIAL S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO “XTENDIA”), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR OSCAR BAUTISTA OTERO Y POR OTRA PARTE LA PERSONA IDENTIFICADA EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, (EN LO SUCESIVO “EL CLIENTE”), Y CONJUNTAMENTE “LAS PARTES”, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

### DECLARACIONES:

#### I. Declara “XTENDIA”, a través de su apoderado:

- Que es una Sociedad Promotora de Inversión de Capital Variable constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, mediante número de escritura pública 31,996 de fecha 16 de noviembre de 2016, otorgada ante la fe del Notario público Lic. Rita Raquel Martínez Salgado, entonces titular de la Notaría Pública No. 63 de la Plaza mercantil del Distrito Federal (hoy Ciudad de México), cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
- Que el apoderado cuenta con las facultades legales suficientes para la celebración de este acto, y que dichas facultades no le han sido revocadas, limitadas ni en forma alguna modificadas.
- Que se encuentra escrita en el Registro Federal de Contribuyentes NEX-161116-PM2.
- Que los servicios que prestará “XTENDIA” a través del presente Contrato, no son considerados como operaciones activas de seguros, ni el presente instrumento constituye un contrato de seguro.
- Que la garantía extendida en línea a que se refiere el presente Contrato es independiente y adicional a la garantía original del FABRICANTE (en adelante “EL FABRICANTE”) y a la garantía otorgada por el RETAIL (en adelante “EL RETAIL”) que haya originalmente vendido “EL PRODUCTO” cubierto por este Contrato (en adelante el “EL PRODUCTO”), según la marca y modelo que se señalan en la Carátula del presente Contrato (en adelante “LA CARÁTULA”), por lo que, en caso de requerir los datos de identificación de “EL FABRICANTE” y/o de “EL RETAIL”, el Cliente deberá revisar la garantía original de “EL PRODUCTO” y/o la garantía en Tienda.
- Que “XTENDIA” es una empresa que presta de manera independiente, respecto a “EL FABRICANTE” o “EL RETAIL” los servicios señalados en este Contrato, y por lo tanto, es el único obligado al cumplimiento de los términos y condiciones de los servicios de garantía extendida en línea aquí señalados.
- Que se obliga a satisfacer las obligaciones aquí pactadas con recursos e instalaciones propias, a través del servicio técnico de “XTENDIA”, garantizando en todo momento la suficiencia de los recursos, sin que se comprometa a resarcir algún daño o a pagar una prestación en dinero.
- Que el presente contrato cumple con las disposiciones vigentes de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Instituciones de Fianzas, y el Acuerdo por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto de la extensión de garantía, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicado el 20 de julio de 2006 en el Diario Oficial de la Federación.
- Que los derechos de consumidor del Cliente están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### II. Declara “EL CLIENTE”, por derecho propio:

- Ser una persona física, mayor de edad y con capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato; o en su caso, una persona moral debidamente representada en este acto por la persona señalada al final del Contrato.
- En caso de ser un menor de edad la persona que está comprando la garantía extendida en línea, deberá solicitar a una persona que cubra los requisitos del inciso a) que active su garantía.
- Que es su deseo adquirir de “XTENDIA” la prestación de servicios de Garantía extendida en línea a que se refiere el presente Contrato, sujeto a los términos y condiciones en la forma y términos que más adelante se detallan.
- Que reconoce y acepta que la garantía original de “EL FABRICANTE” y la garantía otorgada por “EL RETAIL” de “EL PRODUCTO” al momento de la compra es responsabilidad plenamente de “EL FABRICANTE” y/o “EL RETAIL” respectivamente y, por lo tanto, “EL FABRICANTE” y/o “EL RETAIL” serán los únicos obligados al cumplimiento de los términos y condiciones señalados en la garantía original y/o la garantía en la tienda y no “XTENDIA”.

Expuesto lo anterior, “LAS PARTES” se reconocen mutuamente la personalidad y capacidad jurídica con la que comparecen, por lo que están de acuerdo en celebrar el Contrato al tenor de las siguientes:

### CLÁUSULAS:

#### PRIMERA. DEFINICIONES.

“LAS PARTES” en este acto acuerdan que, para todos los efectos del presente Contrato, los siguientes términos tendrán los significados que se les atribuye a continuación, salvo que específicamente se encuentren definidos de otra forma en el Contrato:

- Carátula del Contrato:** Es la primera página del contrato donde se describe el número de Ticket de Compra, tienda, producto protegido, vigencia, cobertura y confirmación de activación. Es necesario conservar e imprimir este documento para hacer válida su garantía.
- El Cliente:** Persona física con capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato; o en su caso, persona moral debidamente representada en este acto por la persona señalada al final del Contrato, quien contrata los servicios de Garantía Extendida en línea de “XTENDIA”.

- El Producto:** Hardware, de sobre mesa y Portátiles; Accesorios o Software; comprado nuevo no más de 15 días antes de la firma de este contrato en cadenas participantes, en su empaque original, el cual se describe en la Carátula del Contrato, sujeto a los servicios de esta Garantía Extendida en línea.
- Garantía de “EL RETAIL” y/o Tienda:** Es la garantía ofrecida por “EL RETAIL” vigente a la fecha de compra de “EL PRODUCTO”, la cual NO es objeto del presente Contrato.
- Garantía de “EL FABRICANTE”** : Es la garantía ofrecida por “EL FABRICANTE” vigente a la fecha de compra de “EL PRODUCTO”, la cual NO es objeto del presente Contrato.
- Garantía Extendida en línea:** Es el servicio objeto del presente Contrato, mediante el cual “XTENDIA” se obliga en favor de “EL CLIENTE”, a cambio de una contraprestación, a ofrecer la reparación, remplazo o permutación de un Producto Nuevo de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.
- El Portal de Venta:** Se refiere a [www.xtendia.mx](http://www.xtendia.mx), en el cual “XTENDIA” promueve y comercializa la Garantía Extendida en línea.
- El Retail:** Significa el tercero que, sin relación legal con “XTENDIA” vendió “EL PRODUCTO” a “EL CLIENTE”.
- XTENDIA:** Significa NEXTPONENTIAL S.A.P.I. DE C.V., quien es la obligada de prestar a “EL CLIENTE” los servicios de Garantía Extendida en línea a que se refiere el presente Contrato.

#### SEGUNDA. OBJETO.

En caso de ser contratado, “LAS PARTES” convienen que “XTENDIA” se obliga en este acto a proporcionar a “EL CLIENTE”, mano de obra y los componentes necesarios (en adelante el “Servicio de Garantía Extendida”) para el buen funcionamiento de “EL PRODUCTO” que se describe en la Carátula del Contrato, cumpliendo con la norma oficial mexicana respectiva, sujeto a lo siguiente:

- El Servicio de Garantía Extendida se prestará a partir de que se cumplan 30 días de la compra de esta Garantía Extendida en línea, en los casos en que “EL PRODUCTO” deje de funcionar debido a un defecto de Fábrica, a una falla generada por el uso normal, por accidente o variación de voltaje, ocurridos durante la vigencia de la garantía, como se establece en la CLÁUSULA QUINTA: “TIPOS DE GARANTÍA Y VIGENCIA” del presente Contrato.
- El Servicio de Garantía Extendida se prestará única y exclusivamente en aquellos casos en que la Garantía de “EL FABRICANTE” y/o Garantía de “EL RETAIL” no cubra el desperfecto.
- Para Software, Accesorios y Hardware, de sobre mesa y Portátiles; “EL PRODUCTO” será reparado.
- Si durante la Prestación del Servicio de Extensión de Garantía, “XTENDIA” considera que “EL PRODUCTO” no puede ser reparado, entregará a “EL CLIENTE” un producto de remplazo.
- El remplazo de “EL PRODUCTO” se hará en primer término, por un Producto Seminuevo de las mismas características a las de “EL PRODUCTO” original, y en caso de que no lo hubiera en el inventario de “XTENDIA”, se realizará por un Producto Nuevo de las mismas características de “EL PRODUCTO” original. En caso de que sea imposible remplazar con el mismo producto, “XTENDIA” remplazará con un producto seminuevo o nuevo de características similares.
- “EL PRODUCTO” de remplazo quedará cubierto por el presente Contrato por el máximo entre el plazo de tiempo restante de la cobertura original y 60 (sesenta) días naturales, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.
- En caso de que “XTENDIA” considere que las piezas o refacciones de “EL PRODUCTO” no puedan ser reparadas, se obliga a remplazarlas por otras de tipo y calidad similar.
- En el caso de reparación de Portátiles, derivado de la aplicación de la Garantía Extendida en línea, “EL CLIENTE” deberá pagar el importe correspondiente al 10% (diez por ciento) del valor de compra de “EL PRODUCTO”, como cuota de recuperación. En el caso de reemplazo de pantalla o de “EL PRODUCTO”, “EL CLIENTE” deberá pagar el importe correspondiente al 30% (treinta por ciento) del valor de compra de “EL PRODUCTO”, como cuota de recuperación.
- El Servicio de Extensión de Garantía está limitado hasta por 2 (dos) incidencias y/o eventos por contrato durante la vigencia de la garantía.
- “XTENDIA” no realizará ningún reembolso o pago por las refacciones, partes, mano de obra y/o componentes, a las personas o compañías que no hayan sido previamente autorizadas por escrito por “XTENDIA” para la reparación y/o mantenimiento de “EL PRODUCTO”.
- Para fines de la Garantía Extendida en línea deberán considerarse las excepciones establecidas en la CLÁUSULA SÉPTIMA: “COMPONENTES Y SERVICIOS NO CUBIERTOS” del presente Contrato.

#### TERCERA. DE LA CONTRAPRESTACIÓN.

- Como contraprestación por el Servicio de Garantía Extendida, según sea el caso, “EL CLIENTE” se obliga a pagar a “XTENDIA”, a través del método de pago en el Portal de Venta la cantidad señalada al momento de la compra.
- OpenPay funcionará como el método de pago para la compra de Garantías Extendidas en línea en el Portal de Venta.
- A efecto de poder activar su Garantía, el Cliente deberá proveer, a través del Portal de Venta fotos legibles del Ticket de Compra; en el caso de Software, del UPC del producto o, en el caso de Accesorios y Hardware, de mesa y Portátil, el número de serie de “EL PRODUCTO” de acuerdo a las instrucciones en el Portal de Venta.

#### CUARTA. ACTIVACIÓN DE LA GARANTÍA.

A fin de obtener los beneficios de la Garantía Extendida en línea a que se refiere el presente Contrato, “EL CLIENTE” se obliga a cumplir con los siguientes requisitos:

- i. Haber comprado "EL PRODUCTO" en cadenas participantes no más de 15 días antes de la activación de la Garantía Extendida en línea y tener el Ticket de Compra original y en estado legible. Las cadenas participantes podrán ser consultadas en el Portal de Venta.
- ii. Leer, entender y aceptar los Términos y Condiciones de Garantía Extendida en línea y el Aviso de Privacidad disponibles en el Portal de Venta.
- iii. Haber capturado la información solicitada en estricto apego con los requerimientos establecidos en el Portal de Venta durante el proceso de activación. Es responsabilidad del cliente asegurar que la calidad de la información provista, ya sea como texto o imágenes, cumpla con los requisitos de legibilidad y veracidad requeridos. Cualquier divergencia entre la información capturada por "EL CLIENTE" y el estado real del producto y las condiciones en las que fue adquirido, será razón suficiente para invalidar la garantía.
- iv. Finalizar el proceso de pago de acuerdo con las instrucciones en el Portal de Venta.
- v. Para hacer uso de su garantía, es indispensable que "EL CLIENTE" tenga "LA CARÁTULA" y el Ticket de Compra original.

Una vez activada la garantía, se le mandará a "EL CLIENTE" un correo electrónico con (i) "LA CARÁTULA" y (ii) el Contrato de Extensión de Garantía en línea.

"EL CLIENTE" reconoce y acepta que la activación de la garantía es un elemento indispensable para la prestación del servicio objeto del presente Contrato, en cualquiera de sus modalidades. En caso de que no se active la garantía dentro de los términos establecidos, ésta quedará invalidada y/o sin efecto para cualquier reclamación presente y futura a que tenga derecho "EL CLIENTE".

#### QUINTA. TIPOS DE GARANTÍA Y VIGENCIA.

Para efectos de la prestación de los servicios de Garantía Extendida en línea, "EL CLIENTE" deberá optar por alguna de las siguientes garantías:

	Producto	Tipo de Garantía	Vigencia Garantía Extendida
1	Consolas	Funcionalidad	4 (cuatro) años
2	Portátiles	Funcionalidad	1 (un) año
3	Juegos y Controles	Funcionalidad	2 (dos) años

#### SEXTA. RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE XTENDIA.

"LAS PARTES" acuerdan que el límite máximo de la responsabilidad de "XTENDIA" para el Servicio de Garantía Extendida en línea es el equivalente al valor de "EL PRODUCTO" en el momento de la compra, sin exceder, en ningún caso, del precio de compra de "EL PRODUCTO" original.

"XTENDIA" no realizará reembolsos a "EL CLIENTE" por ninguna cantidad.

En las ediciones especiales de Producto, no se repondrán accesorios, acabados, ni DLC o contenido descargable. En casos de remplazo o permutación, "XTENDIA" se compromete a hacerlo por la edición regular del mismo producto en condiciones similares.

"LAS PARTES" acuerdan que los derechos y obligaciones establecidos en este Contrato sólo son aplicables para "EL PRODUCTO" descrito en el Ticket de Compra.

#### SÉPTIMA. COMPONENTES Y SERVICIOS NO CUBIERTOS.

"Las PARTES" reconocen y aceptan que este Contrato NO cubrirá los siguientes componentes y/o servicios:

- a) Los componentes de apariencia o estructurales; tales como la envoltura, la carcasa, la caja, el marco o sus partes decorativas.
- b) Descargables y DLC incluidos en "EL PRODUCTO" así como líneas y/o cables externos.
- c) "EL PRODUCTO" que haya sido alterado o reparado previamente por "EL CLIENTE", o por alguna persona no autorizada por "XTENDIA"; o aquellos en los que el sello de garantía haya sido violado o retirado.
- d) Los componentes y consumibles diseñados para ser reemplazados por "EL CLIENTE" durante la vida de "EL PRODUCTO", de manera enunciativa más no limitativa: cartuchos y baterías entre otros.
- e) La limpieza, ajustes y mantenimiento preventivo de "EL PRODUCTO".
- f) Cualquier falla aún cubierta por la Garantía de "EL FABRICANTE" y/o Garantía de "EL RETAIL".
- g) Los daños, incluyendo directos e indirectos, que pudieran ocasionarse debido a demoras en la entrega del Servicio de Garantía Extendida en línea bajo este Contrato.
- i) Productos de uso comercial o industrial.
- j) La información y programas instalados en "EL PRODUCTO". "EL CLIENTE" será el único responsable de respaldar todo el software e información de "EL PRODUCTO" antes de que se inicie su reparación.
- k) Los daños causados por caso fortuito o fuerza mayor de manera enunciativa más no limitativa: sismos e inundaciones.
- l) Los desperfectos de fábrica relacionados con algún recall de producto.

Si con base en lo citado en la presente Cláusula, "XTENDIA" determina que el Servicio de Garantía Extendida en línea no es aplicable, "XTENDIA" informará a "EL CLIENTE" y en su caso, le devolverá "EL PRODUCTO" con todos sus componentes y en las mismas condiciones en las que fue recibido, de ser esto técnicamente posible. Para estos efectos, todos los gastos de envío que resulten por devolver "EL PRODUCTO" a "EL CLIENTE", serán por cuenta y cargo del mismo.

#### OCTAVA. LUGAR Y HORARIO DONDE SE SOLICITARÁ Y PRESTARÁ EL SERVICIO.

En caso de que "EL CLIENTE" requiera el Servicio de Garantía Extendida tratándose de Software, Accesorios y/o Hardware, de sobre mesa y Portátiles, deberá llamar a "XTENDIA" al número gratuito 01 800 ME AYUDA (632 9832) en un horario de 8:00 am a 8:00 pm de lunes a jueves, viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 11:00 pm a 6:00 pm, hora de la Ciudad de México. "XTENDIA" le indicará a "EL CLIENTE" los pasos que habrá de seguir para enviar "EL PRODUCTO" a reparar y hacer válida su Garantía.

La solicitud del Servicio de Garantía Extendida que haga "EL CLIENTE" deberá ser atendida dentro de un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles (entendiendo como días hábiles de lunes a viernes excepto los días inhábiles oficiales), computados a partir de día que fue recibido "EL PRODUCTO" en el Centro de Servicio de "XTENDIA". "XTENDIA" hará todos los esfuerzos razonables para realizar el Servicio de Garantía Extendida en el plazo que se menciona; sin embargo, no será responsable por demoras ocasionadas por causas de fuerza mayor, caso fortuito u otras que salgan de su control.

"EL CLIENTE" podrá dirigir todas sus inconformidades y/o consultas a través del correo electrónico de "XTENDIA": servicio@xtendia.mx

Las partes reconocen y acuerdan que los Servicios de Garantía Extendida en línea se prestarán exclusivamente en la República Mexicana.

#### NOVENA. CESIÓN.

Los derechos que otorga este Contrato sólo aplicarán para "EL PRODUCTO" descrito en la carátula del mismo donde se menciona el Ticket de Compra y no podrán ser transferidos por ninguna circunstancia a otro producto.

Los derechos establecidos en el presente Contrato podrán ser cedidos a otra persona sin necesidad de la aprobación de "XTENDIA", y el nuevo titular o cesionario podrá utilizar los servicios de este Contrato durante su vigencia y exclusivamente en relación con "EL PRODUCTO" descrito en la carátula del mismo.

#### DÉCIMA. TERMINACIÓN.

"EL CLIENTE" podrá dar por terminado este Contrato y solicitar el reembolso del precio proporcional pagado dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de inicio de cobertura señalada en "LA CARÁTULA", a través del número gratuito de "XTENDIA": 01 800 ME AYUDA (632 9832) en un horario de 8:00 am a 8:00 pm de lunes a jueves, viernes de 9:00 am a 5:00 pm y sábados de 11:00 pm a 6:00 pm, hora de la Ciudad de México.

"XTENDIA" únicamente podrá dar por terminado este Contrato en los siguientes casos: (i) por fraude, dolo y/o mala fe de "EL CLIENTE"; o (ii) así se lo solicite alguna autoridad.

#### DÉCIMA PRIMERA. RESCISIÓN.

Este Contrato se rescindirá automáticamente en caso de que cualquiera de "LAS PARTES" incumpla con cualquiera de sus obligaciones establecidas.

#### DÉCIMA SEGUNDA. NOTIFICACIONES.

Todas las notificaciones y avisos entre "LAS PARTES" deberán realizarse por escrito y ser entregadas (i) personalmente, (ii) vía electrónica con acuse de recibo, o (iii) mediante correo certificado con acuse de recibo en los domicilios que aquí se mencionan, a menos de que alguna de "LAS PARTES" haya notificado a la otra parte su cambio de domicilio.

"XTENDIA" señala como su domicilio convencional para todos los efectos del presente Contrato el ubicado en la Calle Dr. José Ma. Vértiz 780, Col. Narvarte Oriente, Del. Benito Juárez, C.P. 03020, México CDMX correo electrónico: servicio@xtendia.mx.

"EL CLIENTE" señala como su domicilio convencional y correo electrónico para todos los efectos del presente Contrato, los especificados en "LA CARÁTULA".

#### DÉCIMA TERCERA. LEYES Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

Los derechos y obligaciones de "EL CLIENTE" están sujetos a las cláusulas del presente Contrato y amparados en los términos señalados por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que surgiera alguna controversia sobre la interpretación, ejecución y cumplimiento de este Contrato, "LAS PARTES" se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente

a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

#### DÉCIMA CUARTA. PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

"XTENDIA" respeta el derecho a la privacidad y protección de datos personales y se obliga a cumplir con todas las disposiciones legales aplicables en la materia de protección de datos personales, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y los Lineamientos al Aviso de Privacidad. Por lo anterior, "XTENDIA" se compromete a usar la información personal de "EL CLIENTE", a que tenga acceso con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente Contrato, únicamente para el propósito para la que fue recabada.

"EL CLIENTE" reconoce y acepta que ha tenido acceso al Aviso de Privacidad que se encuentra disponible en la página <https://xtendia.mx/docs/Aviso%20de%20privacidad.pdf> y en este acto manifiesta su consentimiento expreso para que sus datos personales sean tratados conforme al referido Aviso de Privacidad.

Leído que fue este Contrato, y enteradas "LAS PARTES" de su alcance y contenido, lo aceptan y firman en el lugar y fecha señalados al final del presente Contrato.

---

[Nombre, fecha y firma digital de "EL CLIENTE"]

---

[Nombre, fecha, y firma digital del Apoderado de "XTENDIA"]