



# BIENVENIDO AL PROGRAMA **GARANTÍA EXTENDIDA**

---

**2 años de protección**  
adicional a la garantía del fabricante



Garantía Extendida es un programa que inicia a partir de que termina la garantía original, es operado y/o administrado por AIG y es independiente de la garantía de fábrica del producto.

# CÓMPUTO

# Servicios adicionales

CÓMPUTO

Al adquirir tu Garantía Extendida, cuentas con los siguientes servicios adicionales:

Servicio	Cobertura	Eventos y Alcance
	Asistencia Hogar (Plomería)	1 Evento hasta \$1,000 MXN
	Asistencia Hogar (Cerrajería Casa)	1 Evento hasta \$1,000 MXN
	Asistencia Hogar (Electricista)	1 Evento hasta \$1,000 MXN
	Asistencia Legal	Asistencia Telefónica Ilimitada
	Asistencia Nutricional	3 Eventos Virtuales (Telefónica o WhatsApp)

## Beneficios

Todos nuestros planes de Garantía Extendida ofrecen los siguientes beneficios:



Reparaciones ilimitadas



Cobertura por variación de voltaje



Reemplazo de batería



Reparación menor a 21 días naturales



Compra protegida los primeros 7 días

## Tiempo de cobertura

Beneficio	Periodo en el que aplica	Número de eventos
Garantía Extendida	24 meses (a partir de que termine la Garantía del Fabricante) según se indique en el ticket de compra.	Reparaciones Ilimitadas por uso y desgaste normal. Si el artículo presenta la misma falla en dos ocasiones, se realizará el reemplazo del artículo a través de una tarjeta de regalo con el importe total del equipo.
Descarga eléctrica	Desde el 1er día de compra del Artículo. (Garantía del Fabricante, más 2 años adicionales)	1 Evento
Cobertura de seguro: Compra protegida (Robo o daño accidental)	7 días naturales a partir de la fecha y hora de compra o entrega del equipo según se especifique en el ticket.	1 Evento
Cobertura de pixeles	Para las TVs o Pantallas: la cobertura inicia con la falla de 3 o más pixeles.	1 Evento
Reemplazo de batería por daño	24 meses (a partir de que termine la Garantía del Fabricante) según se indique en el ticket de compra. Se entregará un monedero Electrónico por el 10% del valor del artículo señalado en el ticket de compra del artículo protegido.	1 Evento

**CONTRATO DE GARANTÍA EXTENDIDA (EL 'CONTRATO' 1, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, GARANPLUS, S.A. DE C.V., EN ADELANTE, EL 'PRESTADOR': Y POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA CUYO NOMBRE Y FIRMA APARECE EN ESTE CONTRATO, EN ADELANTE, EL 'CLIENTE', DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

**DECLARACIONES**

I.-Declara el Prestador, a través de su representante, que:

- a) Es una sociedad anónima de capital variable, debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Los artículos de cómputo, electrónica, línea blanca, electrodomésticos y/o deportes, tienen al ser adquiridos como nuevos una garantía original del fabricante.

II.-Declara el Cliente, que:

- a) Es su deseo contratar con el Prestador en la forma y términos que se detallan en este Contrato.
- b) Conoce y entiende que, al igual que la garantía original del fabricante, algunas fallas que se presente el ARTÍCULO no son cubiertas por este Contrato, estas fallas que no se incluyen en la extensión de garantía, se prevén en la cláusula 4 de excepciones que aparece más adelante.
- c) Recibe estos términos y condiciones al momento en el que, después de leerlos, paga la contraprestación correspondiente. Al pagar la contraprestación, El Cliente manifiesta que entiende y acepta el contenido de este Contrato.

III.- Declaran ambas partes, que:

Se reconocen mutuamente con la capacidad que se ostentan para celebrar este contrato, reconocen como ciertas las declaraciones anteriores y acuerdan en obligarse en los términos de las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO**

En caso de que le ocurra al ARTÍCULO una falla técnica (es decir, una deficiencia o error en su funcionamiento por uso normal, que no esté incluida en alguna de las excepciones previstas más adelante), dentro del plazo de la vigencia de este contrato, El Prestador pagará al centro de servicio por la reparación del ARTÍCULO. En caso de que el Prestador considere que el ARTÍCULO no puede ser reparado o si las refacciones reparación (es decir, que el costo de la reparación exceda el costo del ARTÍCULO) o partes ya no están disponibles o ya no son fabricadas, o por incosteabilidad. En caso de que el Prestador considere que el ARTÍCULO no puede ser reparado o si las refacciones o partes ya no están disponibles o ya no son fabricadas, o por incosteabilidad en la reparación (es decir, que el costo de la reparación exceda el costo del ARTÍCULO) entonces, se le reemplazará al Cliente, entregando una TARJETA DE REGALO. El REEMPLAZO solo procederá en los casos previstos en el presente contrato previa aprobación de GARANPLUS.

Para calcular el valor del ARTÍCULO, se tomará el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del ARTÍCULO, descontando cualquier promoción o descuento.

Al momento en que GARANPLUS realiza un reemplazo, el presente contrato se da por terminado automáticamente, sin necesidad de declaración expresa o posterior.

Los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato sólo aplican al ARTÍCULO origen de este, por lo que, si éste es reemplazado por uno nuevo, el nuevo NO goza de los beneficios de este contrato (por lo que, si el CLIENTE desea que el nuevo ARTÍCULO quede amparado, debe adquirir un nuevo contrato). En ningún caso procederá el REEMPLAZO en caso de que por causas imputables al CLIENTE se retrase la reparación o entrega del ARTÍCULO reparado o se niegue a recibirlo.

El CLIENTE que sea notificado por GARANPLUS sobre el REEMPLAZO, recibirá en el CENTRO DE SERVICIO que se le haya asignado previamente, la TARJETA DE REGALO. El CLIENTE deberá firmar de aceptación de los términos del REEMPLAZO y del recibo de TARJETA DE REGALO. El CLIENTE deberá solicitar la activación de su TARJETA DE REGALO, llamando al 51 5533 4530, el operador confirmará la autorización y el monto a recibir en dicha TARJETA DE REGALO, mismo que se activará en un tiempo máximo de 72 horas hábiles una vez recibida la confirmación de autorización. La referida TARJETA DE REGALO únicamente podrá cambiarse por un ARTÍCULO de características e importe similares al que se reemplazó.

Entonces, se le entregará al Cliente, en la tienda Costeo donde adquirió el ARTÍCULO, un reemplazo de características o valor similares. En caso de que no exista uno nuevo de características o valores similares en el mercado nacional, será decisión exclusiva de El Prestador elegir el modelo del reemplazo. Para calcular el valor del ARTÍCULO, se tomará el importe realmente pagado y que aparece en el ticket de compra del ARTÍCULO o factura (Ticket en adelante), considerando cualquier promoción o descuento.

El Cliente acepta desde ahora recibir el ARTÍCULO sustituido en el modelo elegido por El Prestador, siempre que sea haya tomado en cuenta las especificaciones técnicas y características originales del ARTÍCULO.

El Cliente reconoce y acepta que el producto nuevo no será entregado en tanto éste último no haya sido entregado al Prestador y una vez que el Prestador haya validado que se trata del ARTÍCULO descrito en el Ticket. Una vez realizado el reemplazo, este contrato se dará por terminado automáticamente, sin necesidad de declaración expresa. Sin embargo, si así lo desea El Cliente, podrá celebrar con el Prestador un nuevo contrato de garantía extendida respecto del ARTÍCULO reemplazado.

El Prestador 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 autorizadas por escrito por éste.

**SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIÓN**

El costo o contraprestación es la cantidad que El Cliente paga por esta garantía extendida y que se especifica en el Ticket. La contraprestación, en todo caso, se determina en función al valor del ARTÍCULO y el periodo de la vigencia de este Contrato. La contraprestación se paga directamente en las tiendas Costeo o su sitio e-commerce. El monto de la contraprestación se establece en moneda nacional e incluye el impuesto que señale el Ticket.

**TERCERA. RESPONSABILIDAD MÁXIMA DEL PRESTADOR**

El límite máximo de la responsabilidad del Prestador por el ARTÍCULO es el equivalente a las características del ARTÍCULO en el momento de su compra, sin exceder su valor en efectivo en el momento de su compra. El Prestador no realizará reembolsos al Cliente por ninguna cantidad. Las partes acuerdan que los derechos y obligaciones establecidos en este Contrato sólo son aplicables para el ARTÍCULO descrito en el Ticket.

La reparación se realizará usando e/acciones y/o materiales nuevos, apropiados al modelo y marca del ARTÍCULO, salvo que El Cliente autorice expresamente lo contrario. El Prestador responderá directamente al Cliente por las reparaciones que haga el centro de servicio autorizado por dicho Prestador. El centro de servicio entregará el ARTÍCULO en condiciones de uso, previa prueba de funcionamiento en presencia del Cliente. El Prestador, a través de los centros de servicio entregará al Cliente las refacciones reemplazadas, en caso de que éste así lo solicite por escrito al entregar a reparación el ARTÍCULO.

El Prestador será responsable de los daños totales o pérdidas totales imputables a éste o a los centros de servicio autorizados por El Prestador mientras el ARTÍCULO se encuentre bajo su resguardo. Esta responsabilidad terminará cuando transcurran 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha de entrega si, por causas, imputables al Cliente, éste no recoge el ARTÍCULO reparado.

Sólo los ARTICULOS siguientes serán reparados en el domicilio del Cliente: refrigeradores, congeladores, lavadoras, centros de lavado, lavavajillas, secadoras, estufas, caminadoras, televisores y pantallas mayores a 32 pulgadas. En estos casos, el personal que se presente al domicilio del Cliente contará con los medios de identificación adecuados.

El Prestador y El Cliente reconocen de manera expresa que Costeo de México, S.A. de C.V. ni ninguna de sus sociedades afiliadas, asume ningún tipo de obligación y/o responsabilidad derivada del presente contrato, ni de la garantía objeto de este, por lo que ninguna de ellas podrá exigirle el cumplimiento de obligación alguna responsabilidad derivada del presente Contrato.

En caso de cualquier queja derivada del presente contrato, El Cliente deberá dirigirse directamente con El Prestador, en el entendido de que la tienda donde haya adquirido el ARTÍCULO no tiene responsabilidad respecto de este contrato.

**CUARTA.- EXCEPCIONES A LA GARANTÍA EXTENDIDA. COMPONENTES Y SERVICIOS NO CUBIERTOS**

En ninguno de los supuestos siguientes El Prestador pagará por la reparación o hará reemplazo del ARTÍCULO: a) a los componentes de apariencia o estructurales; tales como la envoltura, carcasas, la caja o el marco o sus partes decorativas; b) sus accesorios, las líneas y cables externos, los cargadores de baterías, bastidores, recipientes, botones, asideros, antenas, enchufes y controles remoto; c) los daños por la exposición a condiciones climáticas o ambientales, arena, polvo, uso y desgaste normal, goteo de baterías, robo, golpes, el abuso o uso inadecuado del ARTÍCULO o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada a otro equipo; d) los artículos diseñados para ser reemplazados periódicamente por el Cliente durante la vida del ARTÍCULO; e) la limpieza, ajustes y mantenimiento preventivo; f) las pantallas LCD rotas o cuarteadas; g) el ARTÍCULO o, en su caso, componentes que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante; h) la reparación o reemplazo de hardware interno de mejoramiento, derivado de la incompatibilidad de las partes o instalación incorrecta; i) los daños causados por infestaciones, plagas, flora y/o fauna de cualquier tipo que se haya introducido al Producto; j) los desperfectos de fábrica relacionados con algún retiro de producto por el fabricante o importador (conocido como recall).

El Prestador, no será responsable por instalaciones o reinstalaciones del ARTÍCULO, ni por el reemplazo de componentes de computación internos de mejoramiento, debido a la incompatibilidad de las partes o una instalación incorrecta. El Cliente conoce y acepta que ni el Prestador ni el centro de servicio serán responsables de cualquier perjuicio que se pudiera ocasionar al Cliente durante el tiempo que haya transcurrido para realizar la reparación o el reemplazo.

Cuando se dé alguno de los supuestos previstos en esta cláusula, no será procedente ni la reparación ni el reemplazo y la contraprestación por este Contrato pagada al Prestador, no será reembolsable ni podrá ser aplicable a otros ARTICULOS.

**QUINTA.- SOLICITUD DE REPARACIÓN O REEMPLAZO**

5.1 En caso de que el cliente necesite la reparación o reemplazo, deberá llamar al número 51 5533 4530 de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. ( hora en Ciudad de México ). El Prestador le indicará al Cliente el nombre, dirección y teléfono del centro de servicio autorizado al que deberá acudir para que evalúen la falla en el ARTÍCULO. 5.2. En caso de ARTICULOS que por su tamaño sean de difícil manejo y transportación, el Prestador enviará a un técnico especializado autorizado al domicilio del Cliente, para realizar un diagnóstico y determinar si debe transportar el ARTÍCULO al centro de servicio o, en su caso, llevar a cabo la reparación del ARTÍCULO en el domicilio en el que se ubique.

5.3. En caso de que no exista un centro de servicio cercano a la ubicación del ARTICULO y las dimensiones del ARTICULO lo permitan, el Prestador proporcionará al Cliente una guía de mensajería con porte prepagado para que el Cliente envíe el ARTICULO al centro de servicio más cercano sin ningún costo. 5.4. El diagnóstico de la falla del ARTICULO solicitada por El Cliente, deberá ser atendida dentro de un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles (entendiendo como días hábiles de lunes a viernes excepto los días no hábiles que señala la Ley Federal del Trabajo), contados a partir de la fecha en la que El Cliente lo solicita. El Prestador hará todos los esfuerzos razonables para cumplir con el horario mencionado, sin embargo, no será responsable por demoras ocasionadas por causas de fuerza mayor, caso fortuito, u otras que salgan de su control.

En caso de que el Prestador considere que el ARTICULO no puede ser reparado o si las refacciones o partes ya no están disponibles o ya no son fabricadas, o por incosteabilidad en la reparación (es decir, que el costo de la reparación exceda el costo del ARTICULO) entonces, se le entregará al Cliente, entregando una TARJETA DE REGALO. El REEMPLAZO solo procederá en los casos previstos en el presente contrato previa aprobación de GARANPLUS.

Para calcular el valor del ARTICULO, se tomará el importe real pagado y registrado en el ticket de compra del ARTICULO, descontando cualquier promoción o descuento. Al momento en que GARANPLUS realiza un reemplazo, el presente contrato se da por terminado automáticamente, sin necesidad de declaración expresa o posterior.

Los derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato sólo aplican al ARTICULO origen de este, por lo que, si éste es reemplazado por uno nuevo, el nuevo NO goza de los beneficios de este contrato (por lo que, si el CLIENTE desea que el nuevo ARTICULO quede amparado, debe adquirir un nuevo contrato). En ningún caso procederá el REEMPLAZO en caso de que por causas imputables al CLIENTE se retrase la reparación o entrega del ARTICULO reparado o se niegue a recibirlo.

El CLIENTE que sea notificado por GARANPLUS sobre el REEMPLAZO, recibirá en el CENTRO DE SERVICIO que se le haya asignado previamente, la TARJETA DE REGALO. El CLIENTE deberá firmar de aceptación de los términos del REEMPLAZO y del recibo de TARJETA DE REGALO. El CLIENTE deberá solicitar la activación de su TARJETA DE REGALO, llamando al 51 5533 4530, el operador confirmará la autorización y el monto a recibir en dicha TARJETA DE REGALO, mismo que se activará en un tiempo máximo de 72 horas hábiles una vez recibida la confirmación de autorización. La referida TARJETA DE REGALO únicamente podrá cambiarse por un ARTICULO de características e importe similares al que se reemplazó.

#### **SIXTA.- VIGENCIA Y GARANTÍA**

6.1 Este contrato estará vigente por el periodo señalado en el anverso de este Contrato o en el Ticket, mismo que empezará a correr a partir de que termine la garantía del fabricante del ARTICULO; por lo que si el este tiene un problema durante la vigencia de la garantía del fabricante, el Cliente deberá contactar directamente al fabricante o, en su caso, al distribuidor autorizado, de acuerdo con lo establecido en la garantía original. 6.2 Si alguno de los centros de servicio se encuentra realizando la reparación al ARTICULO o el proceso de reemplazo se ha iniciado al momento de que termine la vigencia de este Contrato, dicha reparación o reemplazo, será completado. Este último reemplazo o reparación, tiene una garantía de 60 (sesenta) días naturales a partir de la entrega del ARTICULO reparado o reemplazado. El Prestador no garantiza ni asume ninguna responsabilidad por los daños, componentes y servicios no incluidos en este Contrato y que se describen en la cláusula 4 anterior.

#### **SÉPTIMA.- CESIÓN**

7.1 Los derechos que otorga este Contrato sólo aplicarán para el ARTICULO descrito en el Ticket y no podrán ser transferidos por ninguna circunstancia a otro producto. 7.2 Durante la vigencia de este Contrato, éste podrá ser transferido o cedido a otra persona con residencia en la República Mexicana, junto con el Ticket, sin necesidad de la aprobación del Prestador y el nuevo titular o cesionario podrá utilizar la garantía extendida de este contrato durante su vigencia y exclusivamente en relación con el ARTICULO.

#### **OCTAVA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA**

8.1 El Cliente podrá dar por terminado este contrato anticipadamente y solicitar el reembolso del precio pagado dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha de compra señalada en el Ticket, fuertemente en alguno de los establecimientos de la tienda donde compró el ARTICULO, debiendo entregar el original de este contrato, así como su Ticket. 8.2 El Prestador únicamente podrá dar por terminado este Contrato por fraude, dolo y/o mala fe del Cliente o si así se lo solicita alguna autoridad competente en la materia. En caso de que se dé por terminado anticipadamente después del plazo antes mencionado no procederá devolución alguna.

#### **NOVENA.- RESCISIÓN, CASO FORTUITO Y SANEAMIENTO**

9.1. Este Contrato se rescindirá automáticamente en caso de que cualquiera de las partes incumpla con cualquiera de sus obligaciones. 9.2. El Prestador no será responsable por retrasos o incumplimientos a este Contrato que resulten, directa o indirectamente, de caso fortuito o fuerza mayor. Sin embargo, una vez superados estos eventos, se reanuda la reparación o el proceso de reemplazo. El Cliente libera a El Prestador y/o al centro de servicio y/o a la tienda donde adquirió el ARTICULO de cualquier responsabilidad que hubiera surgido o pudiese surgir con relación al origen, propiedad o posesión o cualquier derecho inherente al ARTICULO, obligándose a responder por el saneamiento en caso de evicción.

#### **DÉCIMA.- NOTIFICACIONES**

11.1 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 alguna de las partes haya notificado a la otra parte su cambio de domicilio. El Cliente señala como su domicilio y correo electrónico, los proporcionados al momento de celebrar este Contrato o al momento de solicitar una reparación o reemplazo.

#### **DÉCIMA PRIMERA.- QUEJAS Y DATOS DE CONTACTO**

El Cliente podrá enviar por escrito sus quejas al Prestador en cualquiera de las formas siguientes:

- Por Teléfono: Llamando al teléfono 55 5488 7245.
- Por Correo Electrónico: contactoew.mexico@aig.com
- Por Fax: Al teléfono proporcionado en el primer punto, solicitando tono de fax al operador.
- Por Correo: a la siguiente dirección a la atención de GARANPLUS, S.A. de C.V. Insurgentes Sur, 1136, Col. del Valle, Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México.

Los horarios de atención son: de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. (hora en Ciudad de México).

#### **DÉCIMA SEGUNDA. AVISO DE PRIVACIDAD**

El Prestador no recaba datos personales al celebrar este Contrato. Solo en caso de que El Cliente requiera una reparación o reemplazo recabará los datos que sean necesarios para la cumplir con el objeto de este Contrato. No obstante, lo anterior, desde este momento, El Prestador pone a disposición de El Cliente su aviso de privacidad que se encuentra en la página de Internet www.aig.com.mx, o podrá solicitarlo a los teléfonos sin costo 55 54887278 en un horario de lunes a sábado de 8 a 21 horas (hora en Ciudad de México) El Prestador no es responsable de los datos personales que se contengan en el ARTICULO a reparar o reemplazar.

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

Conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, la Procuraduría Federal del Consumidor está facultada para recibir las quejas y reclamaciones de los consumidores y es competente en la vía administrativa en el caso de que pudiera surgir controversia entre las partes.

Para la interpretación y cumplimiento de este contrato, las partes se someten a la legislación, competencia y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, D.F., haciendo renuncia expresa a cualquier fuero que les pudiera corresponder en razón de su domicilio o vecindad presente o futuro.

#### **DÉCIMA CUARTA. DISPOSICIONES FINALES**

En términos de lo dispuesto en el acuerdo por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto de la extensión de garantía, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de julio del año 2006, se hace constar que:

La extensión de garantía que otorga este contrato no es un contrato de seguro. El Prestador cuenta con una póliza de seguro de exceso de pérdida, para respaldar la suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de sus obligaciones. La información del Prestador es la siguiente:

GARANPLUS, S.A. de C.V. Insurgentes Sur 1136, Colonia del Valle, C.P. 03100, Delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal. RFC: GAR-031021-8S9

Los derechos del Consumidor están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Este contrato se celebra en la fecha en la que EL CLIENTE ,haya pagado la contraprestación en la tienda Costeo donde compró su ARTICULO nuevo. Es decir, la fecha de celebración de este contrato es la que aparece en el Ticket.

Enteradas las partes del contenido y efectos del presente contrato lo firman de conformidad:

Nombre y firma del CLIENTE

Número de serie del ARTICULO

GARANPLUS, S.A. de C.V.

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL QUE SUSCRIBE ESTE CONTRATO:

Karina Garrido, facultades que constan en la escritura pública número 88759, de fecha 19 de agosto de 2013 pasada ante la fe del notario público No. 72 En Ciudad de México (antes Distrito Federal), el Lic. Carlos Viñas.