

## Contrato comercial de servicio

### Términos y condiciones

Guarde este documento importante de términos y condiciones ("el **Contrato de servicio**", "el **Contrato**"), y el **Comprobante de compra** juntos en un lugar seguro, 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**" este **Contrato** y los derechos que **Usted** tiene. Comuníquese con **Nosotros** para aclarar cualquier duda relacionada con la información que contiene este **Contrato** o **Su protección** en general.

#### DEFINICIONES

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

- **"Daño accidental"**: se refiere al daño accidental por manipulación; es decir, a los daños resultantes de la caída involuntaria del **Producto amparado**, 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, incluyendo 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"**: una solicitud de **Reparación** o **Reemplazo** de conformidad con este **Contrato** realizada por **Usted**.
- **"Producto(s) amparado(s)", "Producto(s)"**: los dispositivos de la serie **Microsoft Surface** elegibles comprados por **Usted** que estarán **Amparados** en virtud de este **Contrato de servicio**.
- **"Límite de responsabilidad"**: la responsabilidad máxima en virtud de este **Contrato** para cualquier **Reclamación** y en total durante la **Vigencia** del **Contrato**.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: el **Fabricante** del equipo original del **Producto**, que también es el **Administrador** de este **Contrato de servicio**. El sitio web es [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Precio original de compra"**: la cantidad pagada por **Usted** por el o los **Productos amparados**; excluidos los impuestos o tarifas aplicables, según se indica en **Su comprobante de compra**.
- **"Plan"**: la "OPCIÓN DE PLAN DE COBERTURA" específica en virtud de este **Contrato de servicio** que **Usted** ha seleccionado y comprado, como se confirma en **Su comprobante de compra**.
- **"Comprobante de compra"**: el recibo de compra original proporcionado en el punto de venta que confirma la fecha en la que se adquirieron el **Contrato de servicios** y el **Producto**, así como el período de **Vigencia** y la Opción de **Plan de cobertura** específica.
- **"Reparación(es)"**: las acciones que **Tomamos** para reparar, remediar o restaurar **Su producto amparado** a un estado de funcionamiento correcto después de una **Avería amparada**. Es posible que las piezas utilizadas para **Reparar** el **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)"**: un elemento suministrado a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo en caso de que **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. **No** garantizamos que un **Reemplazo** sea con el mismo modelo, tamaño, dimensiones o color que el **Producto amparado** anterior.
- **"Distribuidor"**: el vendedor que cuenta con **Nuestra** autorización para venderle este **Contrato**.
- **"Contrato", "Contrato de servicio"**: este documento detalla todas las disposiciones, condiciones, exclusiones y limitaciones de la **Cobertura** del programa de **Contrato de servicio** de Hardware Extendido de **Microsoft** que se **Le** ha proporcionado al completar la compra con **Nuestro distribuidor**.
- **"Plazo"**: el período que se muestra en **Su comprobante de compra** 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 por 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"**: el 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

La **Cobertura** en caso de **Avería** comienza al vencimiento de la garantía de las piezas originales del **Fabricante** o mano de obra y continúa con el resto de **Su plazo** como se muestra en **Su comprobante de compra** o hasta que se alcanza 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 **Microsoft Surface** elegible; (b) comprarse a **Microsoft** o a un **Minorista** autorizado; (c) tener un mínimo de doce (12) meses de garantía del **Fabricante** adjunta a la mercancía; y (d) no ser un modelo Surface Hub.

#### COBERTURA: GENERAL

Durante el **Plazo** descrito anteriormente, en el caso de una **Reclamación cubierta a Nuestro** exclusivo criterio, este **Contrato** prevé (i) la mano de obra o las piezas necesarias para **Reparar** el **Producto amparado**; o (ii) a **Nuestro** exclusivo criterio, **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** ("Cobertura", "Cubierto", "Amparo"). Consulte la sección "OPCIONES DE 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 resultar en un **Reemplazo** con un precio de venta más bajo que el **Producto**.

**amparado** anterior y no se proporcionará 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 no estándar 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**.

#### COBERTURA ADICIONAL OPCIONAL: OPCIÓN DE RETENCIÓN DE UNIDAD (SSD)

Cuando **Usted** selecciona y compra y se indica en el **Comprobante de compra**, esta **Cobertura** adicional **Le** proporcionará la opción de retener la unidad de estado sólido (SSD) del **Producto amparado** en el caso de una **Avería** amparada. Su **Producto amparado** por el servicio incluirá una SSD nueva sin cargo adicional. Esta **Cobertura** solo está disponible en dispositivos **Microsoft** en los que la SSD se comercializa como extraíble en la hoja de especificaciones técnicas de la página del **Producto** para **Su dispositivo amparado**.

#### AVISOS IMPORTANTES SOBRE LA COBERTURA BAJO ESTE CONTRATO

- A. Si **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;
  - es posible que los avances tecnológicos resulten en un **Reemplazo** con precio de distribución o de mercado más bajo que el del **Producto** anterior y, en tal situación, este **Contrato** no **Le** proporcionará reembolso alguno por la diferencia de precio; o,
  - Todas las partes, 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 o 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** ante 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, cualquier de los servicios de capacitación proporcionados por separado por **Microsoft** o por las personas designadas por **Microsoft**).
- D. **Sus** responsabilidades: es responsabilidad de **Usted** 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 Comprobante de compra y se aplica a Usted)*

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

Cuando se compra, este **Contrato** proporciona la **Cobertura** que se describe en la sección "**COBERTURA: GENERAL**" que aparece antes y está sujeta a las siguientes disposiciones:

**PUNTOS ESENCIALES CUBIERTOS:** La tableta Surface, la computadora portátil, la computadora de escritorio Studio o la book más la unidad de fuente de alimentación asociada con los cables de conexión están **Amparados** por este **Contrato**, cuando **Microsoft** los suministre originalmente en una sola compra embalada en mismo empaque.

- AVISO: El dispositivo Surface solo incluye el mouse y el teclado cuando **Microsoft** los suministró originalmente en una sola compra embalada en el mismo empaque).
- AVISO: Los artículos que expresamente se excluyen son: el lápiz digital, el teclado, el mouse y los artículos complementarios no están **Amparados** por este **Contrato**. (Independientemente de si **Microsoft** los suministró originalmente en una única compra embalada en el mismo empaque).

#### LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Durante **Su plazo**, la cantidad máxima acumulada que **estamos** obligados a pagar no excederá el **Precio original de compra** de **Su producto** ("Límite agregado"). Los límites de **Reparación** y **Reemplazo** que se acumulen para este **Límite agregado** se desglosan de la siguiente manera:

- **Para reclamaciones cubiertas por Averías:**
  - **Límite total de reparación:** **reparaciones** ilimitadas de **su producto amparado** hasta un monto equivalente al **Precio original de compra** del **Producto amparado**. Una vez que se haya alcanzado este límite total de reparación, **Nuestras** obligaciones se considerarán cumplidas y la **Cobertura de su plan** finaliza.
  - **Límite de Reemplazo:** hasta un (1) **Reemplazo** de **su Producto amparado** en caso de que determinemos que el **Producto amparado** no se puede reparar. Si **Su producto** ya se ha reemplazado anteriormente a causa de una **Avería** (como **Avería** debido a avería mecánica o eléctrica), **Nuestras** obligaciones para la **Cobertura de avería** se considerarán cumplidas y la **Cobertura de avería de Su plan** finaliza.

**INTERCAMBIO AVANZADO DE REEMPLAZOS BAJO ESTA "PLAN SURFACE":** si **elegimos** proporcionarle un **Reemplazo**, es posible que **proporcionemos** un servicio de intercambio avanzado. Si **Proporcionamos** servicios de intercambio avanzado, el **Producto de Reemplazo** se le entregará a **Usted** antes de que **Nosotros** recibamos el **Producto** defectuoso. A cambio, deberá devolvernos el **Producto** defectuoso dentro de diez (10) días calendario a partir a la recepción confirmada de la entrega del **Producto de reemplazo** o un período más amplio acordado con **Nosotros**. Si el **Producto** defectuoso no se **Nos** devuelve en el plazo requerido o acordado, 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:** Un **Reemplazo** que se proporcione bajo este **Plan** se considerará automáticamente como 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 quede tiempo bajo **Su plazo** actual y que no se ha alcanzado el **Límite de responsabilidad**). Un **Reemplazo** no extenderá el **Plazo de Su contrato** actual.

## 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.

## LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Además de lo que se estipula en la sección "OPCIONES DE PLAN DE COBERTURA" conforme apliquen a "**Su plan**", ni **Nosotros** ni el **Distribuidor** resultaremos responsables de cualquier daño incidental o por consecuencia, que incluyen, entre otros: (i) daños a la propiedad, tiempo perdido, pérdida de datos o de ingresos como resultado de una **Avería** 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 amparado** o asociado con él; incluido, entre otros, cualquier equipo no amparado utilizado en asociación con el **Producto amparado**; (ii) retrasos en la prestación de los servicios **Amparados** o la imposibilidad de prestar el servicio por cualquier motivo; (iii) la indisponibilidad de cualquier pieza o componente; (iv) cualquier gasto que el cliente efectúe asociado con instalaciones personalizadas para adaptarse al **Producto amparado**, como soportes, monturas y espacios personalizados de terceros y similares; o (v) un **Reemplazo** que sea de modelo, tamaño, dimensión o color diferente al del **Producto** anterior. No **asumiremos** ninguna responsabilidad o daño a la propiedad o lesiones o muerte de ninguna de las partes que surjan de la operación, el mantenimiento o el uso del **Producto amparado** o de un **Reemplazo** suministrado bajo las disposiciones de este **Contrato**. No **seremos** responsables de ninguna de las **Condiciones preexistentes** (como se definen en la sección EXCLUSIONES GENERALES) que **Usted** conozca, incluidas las fallas inherentes al **Producto**.

## LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO: EXCLUSIONES DE AVERÍA

### ESTE CONTRATO 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 ("Condiciones preexistentes" se refieren a daños o defectos asociados con el **Producto** que existían antes de la compra de **este Contrato**).
- (c) 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.
- (d) 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 evento de **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. 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 bajo las disposiciones de este **Contrato**.
- (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 otra persona según se detalla en las especificaciones del **Fabricante**.
- (f) Daños por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o flexión.
- (g) Desgaste o deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
- (h) El tratamiento intencional del **Producto** de forma dañina, nociva, maliciosa, imprudente u ofensiva que resulte en su daño o falla.
- (i) Daño o mal funcionamiento de **Su producto** ocasionado o atribuido al funcionamiento de un virus de software o cualquier otro mal funcionamiento del software.
- (j) Pérdida, robo o daño intencionado o desaparición.
- (k) En caso de que ocurran los siguientes eventos, entre otros: disturbios, radiación nuclear, guerra o acción hostil o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climáticas o peligros de la naturaleza, colapso, explosión o colisión de o con otro objeto,
- incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, relámpagos, polvo/arena o humo, actos gubernamentales o mal funcionamiento de Internet u otras telecomunicaciones.
- (l) Falta de mantenimiento, operación o almacenamiento del **Producto** recomendado por el **Fabricante** en condiciones diferentes a las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
- (m) **Producto(s)** que estén sujetos a retiro, garantía o trabajo de un **Fabricante** para reparar deficiencias de diseño o componentes, diseño inadecuado, errores del **Fabricante**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** para pagar dichas **Reparaciones**.
- (n) Producto(s) que ya no cuenten con número de serie o cuyo número de serie esté alterado.
- (o) Daño físico ocasionado de cualquier forma a **Su producto**, incluidos los daños, rayaduras y abolladuras, a menos que dicho daño físico resulte en la pérdida de funcionalidad.
- (p) Mantenimiento, ajuste, modificación o revisión periódica o preventiva normal.
- (q) Accesorios y periféricos (tales como el teclado desmontable, lápiz digital) o aditamentos.
- (r) El costo de los componentes que no están cubiertos por la garantía del **Fabricante** original del **Producto**, o de cualquier parte que no sea operativa o no necesite corriente, incluidas, entre otras: piezas de plástico u otras partes, tales como cables de los accesorios, baterías (excepto que se estipule lo contrario en este **Contrato**), conectores, cables, fusibles, teclados, cuerpo o moldura de plástico, interruptores y cableado.
- (s) Responsabilidad o daños a la propiedad, o lesiones y muerte que resulten de la operación, el mantenimiento o uso del **Producto**.
- (t) Cualquier gasto que se derive de la falla de cualquier artículo que esté destinado a ser un artículo consumible.
- (u) Cualquier **Reclamación** en la que no se haya proporcionado el **Comprobante de compra**, excepto cuando **Nosotros** acordemos transferir el beneficio del **Contrato**.
- (v) Cualquier **Reclamación** para la restauración de software o datos, o para recuperar datos de **Su producto**.
- (w) Cualquier pérdida, daño, responsabilidad o gasto ocasionado directa o indirectamente o contribuido o derivado del uso u operación, como medio para infligir daño, de cualquier computadora, sistema informático, programa informático, código malicioso, virus informático o proceso, 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 pago de dicho **Reclamo** o las disposiciones de dicho beneficio **Nos** expongan a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas.

**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, O LA RECUPERACIÓN DE DATOS DE **SU PRODUCTO** Y NO **PODEMOS** TRANSFERIRLOS A CUALQUIER **PRODUCTO DE REEMPLAZO** QUE ES POSIBLE QUE SE LE PROPORCIONE. EN NINGÚN CASO **SEREMOS** RESPONSABLES DE LA RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS, O DE RECUPERAR DATOS DE ALGÚN **PRODUCTO**.

**SI EL 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, ENTONCES USTED SERÁ RESPONSABLE POR 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 LA AVERÍA DE SU EQUIPO ESTÉ CUBIERTA POR SU CONTRATO DE SERVICIOS.** Para que se acepte una Reclamación, primero deberá ponerse en contacto con Nosotros para recibir un diagnóstico inicial del problema de Su producto. No hay Cobertura bajo este Contrato si Usted realiza reparaciones no autorizadas.

Tenga a la mano **Su comprobante de compra** y llámenos al número de teléfono que se encuentra en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o visite [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty). **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente detalles 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 a través del teléfono o de forma remota, **Se** le proporcionará un número de **Reclamación** y más instrucciones sobre cómo obtener el servicio para **Su Producto**.

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

- (1) El **Producto** defectuoso;
- (2) una copia de **Su comprobante de compra**;
- (3) una descripción escrita y breve del problema que **Usted** experimenta con el **Producto**, y
- (4) una nota con el *número de solicitud de servicio por Reclamación* que **Le Proporcionamos**.

NOTA: Si **Le** solicitamos que envíe el **Producto** a otro lugar, **Nosotros** **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 no **Somos** responsables de los gastos de envío o daños debido a un embalaje inapropiado de **Su** parte o de **Su** representante autorizado.

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 por avería** de acuerdo con 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

Después de que expire **Su plazo**, **podemos ofrecerle** la opción de renovar **Su cobertura**. Si **ofrecemos** renovar **Su cobertura**, el precio de renovación cotizado reflejará la antigüedad **Su producto** y el costo de **Reemplazo de productos** existente en el momento de la renovación.

#### TRANSFERIBILIDAD

La **Cobertura** bajo este **Contrato** no se puede transferir a ninguna otra persona o producto.

#### CANCELACIÓN

##### SU DERECHO A CANCELAR

**Puede** cancelar este **Contrato** en cualquier momento si **Nos** informa de la solicitud de cancelación en 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 **llamarnos** al número de teléfono que se encuentra en <http://support.microsoft.com>, o escribirnos por correo electrónico a [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

Si **Su** solicitud de cancelación es dentro de un período de cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha de compra del **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso del cien por ciento (100 %) del precio de compra del **Contrato** que **Usted** pagó, siempre y cuando no realice reclamos de garantía durante ese período.

Si **Su** solicitud de cancelación es posterior al período de cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha de compra del **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso proporcional del precio de compra del **Contrato** que **Usted** pagó, siempre y cuando no realice reclamos de garantía.

##### NUESTRO DERECHO A CANCELAR

Si **Cancelamos** este **Contrato**, **le Proporcionaremos** 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 entre en vigor. Si **Cancelamos** este **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso proporcional con base en los mismos criterios que se indican anteriormente y no se aplicarán gastos de cancelación.

Únicamente **Podemos** cancelar este **Contrato** por las siguientes razones:

- (a) falta de pago del costo de compra o tarifa del **Contrato**,
- (b) que **Usted** lo tergiverse deliberadamente, o
- (c) el incumplimiento sustancial de obligaciones de conformidad con este **Contrato** en relación con el **Producto** o su uso.

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

La intención es **Ofrecerle** un servicio de primera clase en todo momento. No obstante, si no está satisfecho con **Su** servicio, notifíquelo a uno de **Nuestros** representantes según se indica en el **Comprobante de compra**.

**Contestaremos** en el plazo de cinco (5) días hábiles desde el momento en que **Recibamos Su** queja y en caso de que su queja se refiera a **Daños Accidentales**, admitiremos su queja dentro de 24 horas (o al siguiente día hábil). 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.

## AVISO DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

### PROTECCIÓN DE DATOS

**Estamos** comprometidos 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**. 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 [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS

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

- Con el fin de proporcionar el manejo de la **Solicitud de Servicios** y cualquier otro propósito relacionado. Esto puede incluir decisiones tomadas a través de medios automatizados, esto es para la ejecución del contrato entre **Nosotros** y **Usted**.
- Para la investigación o con fines estadísticos, esto es para **Nuestros** intereses legítimos, porque **Nos** permite 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 obligaciones legales basadas en una jurisdicción fuera de México.
- Para **Proporcionarle** la información, productos o 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.
- Para **Notificarle** acerca de cambios en **Nuestro** servicio, esto es para **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias.
- Para protegerse 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

**Podemos** divulgar **Sus** datos personales a terceras partes que intervengan para proporcionarnos productos o servicios a **Nosotros** o a 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 el procesamiento 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, legible por máquina, o puede pedir que sea "portado" directamente a otro responsable del manejo, 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 en el que 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, el periodo de retención será por un periodo de diez (10) años posteriores a la expiración del **Contrato** o la relación comercial con **Usted**, a menos que se **Nos** solicite conservar los datos durante un periodo más amplio debido a requisitos comerciales, legales o reglamentarios.

Si **Usted** tiene alguna pregunta sobre **Nuestro** uso de **Sus** datos personales, póngase en contacto con el responsable de protección de datos, consulte el sitio Web ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)) para obtener datos completos de la dirección.

## DISPOSICIONES GENERALES

- Subcontratar; Asignar.** Es posible que **subcontratemos** o cedamos el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones a terceros, pero no **quedaremos** exentos de **Nuestras** obligaciones con **Usted** al hacerlo.
- 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.
- 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**. Todas Las avisos o solicitudes relativas a 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. Las notificaciones dirigidas a **Usted** se consideran entregadas 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.
- 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**.

## ACUERDO COMPLETO

Este **Contrato de servicio**; incluyendo el **Comprobante de compra**, los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones, y **Su comprobante de Compra**, constituyen el ACUERDO COMPLETO entre **Nosotros** y **Usted** y ninguna representación, promesa o condición que no esté contenida en el presente documento modificará estos elementos, excepto cuando así lo exija la ley.

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