

CONDICIONES GENERALES

Protección Celular por Daño Accidental.

Índice

I. Definiciones

II. Cobertura

III. Condiciones generales

IV. Exclusiones

V. Territorialidad

VI. Titulares

VII. Proceso de contratación

VII. Vigencia del plan de protección

IX. Terminación de contrato

X. Conocimiento del siniestro

XI. Información general

I. Definiciones

Serán aplicable al presente documento los siguientes términos:

“Centro de reparación”: Tercero contratado por Club de Asistencia S.A.P.I. de C.V., quien realizará la reparación del equipo celular.

“Cliente”: Es la persona que contrata el Programa de Servicios que suscribe la compañía que respalda, con la finalidad de proteger un nuevo equipo celular. Compañía Telefónica.

“Asegurado”: Es la persona física o moral propietaria del Dispositivo Asegurado que de manera voluntaria o por designación del Contratante, su Dispositivo Asegurado se ampara por el presente contrato de seguro y en caso de ocurrir un Evento, será el beneficiario de los derechos indemnizatorios de las coberturas amparadas en su certificado. El Asegurado y el beneficiario son la misma persona.

“Daño accidental”: Evento repentino en el que intervenga un factor que provoque la caída, golpe, avería, rotura, rotura de pantalla del equipo en asistencia de garantía de equipo celular.

Este servicio de asistencia es operado y responsabilidad de Grupo Promass.



“Daño accidental por agua”: Evento repentino en el que intervenga un factor que provoque avería y daño por agua del funcionamiento del equipo en asistencia de garantía de equipo celular.

“Dispositivo Asegurado”: Equipo de telefonía móvil (“Celular”) que cuenta con las características de asegurabilidad establecidas por La Compañía y que está descrito(a) en la carátula de la póliza.

“Equipo celular”: Teléfono móvil, dispositivo electrónico inalámbrico que permite el funcionamiento para poder alcanzar el propósito comunicacional para el que han sido creados.

“Evento”: Es el hecho que origina el pago de la indemnización por parte de La Compañía en los términos estipulados en la póliza.

“Fabricante”: Empresa dedicada a producir telefonía celular para venderla a distribuidores o directamente a consumidores. Por ejemplo: Samsung, Apple, Huawei, LG, Sony, Lenovo, ZTE, etc.

“Falla por Descarga Eléctrica”: Significa el daño del equipo celular derivado de un aumento o disminución de energía de una estación de suministro local, mismo que se encuentra conectado a una toma de energía eléctrica, causando daños irreparables al equipo celular.

“Pago de la Reclamación”: Es el importe que está obligada a pagar la compañía de asistencia que brinda la protección de acuerdo a los términos y condiciones en el plan contratado.

“Rotura de Pantalla”: Rotura o destrucción física que sufra la pantalla del Dispositivo Asegurado que imposibilite el correcto funcionamiento de la pantalla del Dispositivo Asegurado.

“Valor del Celular”: Es el que se indica en tu ticket de compra.

II. Cobertura

Por medio de las presentes condiciones generales se otorga la cobertura de asistencia en garantía celular a los equipos celulares comercializados por CrediTienda con un límite de cobertura de hasta \$3,000 por daño accidental. El celular asegurado tendrá la opción de elegir entre uno de los siguientes eventos a reclamar:

- **DAÑO ACCIDENTAL:** Evento repentino en el que intervenga un factor que provoque la caída, golpe, avería, rotura del equipo, sufriendo un daño físico sin intención o dolo y que afecta el funcionamiento del mismo.
- **DAÑO ACCIDENTAL POR AGUA:** Evento repentino sin intención o dolo en el que intervenga un factor que provoque avería y daño por agua del funcionamiento del equipo en asistencia de garantía de equipo celular.
- **DESCARGA ELÉCTRICA:** Evento repentino en el que intervenga un factor externo que provoque mal funcionamiento o avería por descarga eléctrica del equipo.

- Significa el daño del equipo celular derivado de un aumento o disminución de energía de una estación de suministro local, mismo que se encuentra conectado a una toma de energía eléctrica, causando daños irreparables al equipo celular. Aplica una vez que haya expirado la garantía del fabricante.
- **ROTURA DE PANTALLA:** Rotura o destrucción física que sufra el cristal de la pantalla del Dispositivo Asegurado que imposibilite el correcto funcionamiento del mismo.

III. Condiciones Generales

El equipo asegurado tendrá la opción de elegir un evento a reclamar por daño accidental, daño por agua, descarga eléctrica o rotura de pantalla.

- La cobertura por daño accidental tiene un límite de costo de reparación hasta \$3,000.00
- La vigencia de la cobertura es de 12 meses a partir de la facturación del producto.
- La cobertura sólo podrá ser utilizada para el equipo celular asegurado durante la compra realizada en CrediTienda que haya sido adquirido a plazos.
- No intentes abrir o revisar tu celular, ya que esto provoca que pierda la garantía del fabricante.
- No existe un monto mínimo de costo del daño para que el equipo celular dañado sea reparado, es decir, aplica para reparaciones desde \$1 hasta \$3,000 de acuerdo a las coberturas por daño accidental.
- Sí el costo de la reparación sea menor a los \$3,000 bajo ninguna circunstancia el beneficiario de crédito con el equipo celular asegurado podrá solicitar el remanente en dinero en efectivo y/o electrónico.
- Sí el costo de la reparación es mayor a los \$3,000 y el equipo celular asegurado tiene arreglo, el beneficiario de crédito deberá pagar el monto remanente al centro de reparación para proceder con la reparación. Ante este escenario el Beneficiario de Crédito deberá continuar pagando su abono quincenal.
- Sí el costo de la reparación es mayor a los \$3,000 y el equipo celular asegurado no tiene arreglo, se entregará un cupón hasta por \$3,000 vía CrediTienda app para que adquiera un nuevo equipo celular.
- La vigencia del cupón será por 6 meses a partir de la notificación del centro de reparación, quien determinará la irreparabilidad del equipo.
- En los casos que el equipo celular adquirido se haya adquirido bajo concepto de la promoción COMBO (compra incluye +1 celular u otros accesorios), solamente se podrá hacer efectiva la reparación de la reparación para un solo equipo celular.
- Una vez que se le entrega la orden de reparación, el Beneficiario de Crédito tiene 10 días hábiles para llevar el celular al centro de reparación, de lo contrario la solicitud será cancelada.
- Grupo Promass S.A. de C.V. no será responsable si el Equipo Celular no es recogido por el cliente dentro de los 60 días posteriores a la solicitud y entrega al Centro de Reparación.

IV. Exclusiones

El equipo celular asegurado no podrá ser procedente para la reparación cuando los daños ocasionados se refieran a:

- Equipos celulares usados en forma distinta a lo establecido por el fabricante del mismo.
- Equipos celulares alterados a su formato de diseño original por el fabricante.

Este servicio de asistencia es operado y responsabilidad de Grupo Promass.



- Objetos extraños en el interior del equipo celular causados con dolo o mala fe.
- Daños provocados intencionalmente con dolo o mala fe por el Beneficiario de Crédito.
- Daño resultante de cualquier proceso de reparación, limpieza, uso incorrecto del equipo, ajuste y servicios de mantenimiento.
- Si se demuestra que el Beneficiario de Crédito disimulan, omiten o declaran inexactamente hechos. También incluye los hechos que excluyan o puedan restringir las obligaciones de La Compañía.
- Daños causados al software, datos y/o aplicaciones dentro del funcionamiento del equipo celular; los cuales puedan producirse por la pérdida de datos o archivos del dispositivo.
- Daños y/o deterioro por los cuales sea responsable el fabricante o proveedor, de manera enunciativa más no limitativa, un defecto de fábrica Mecánica o Eléctrica atribuible al fabricante. sea legal o contractualmente, o aquellos que están cubiertos por la garantía del equipo asegurado.
- Daños de elementos considerados accesorios y demás componentes que integran el embalaje de venta del equipo electrónico fijo y/o portátil (baterías, cargadores, manos libres, forros, protectores y similares en general).
- Daño causado o derivado de una mala reparación, ajuste, instalación, servicio o mantenimiento, efectuados por un tercero que no haya sido expresamente autorizado por el fabricante.
- Daños cosméticos al equipo celular asegurado, de manera enunciativa más no limitativa, rasguños, daños superficiales, grietas, raspaduras cambios o mejora en color, textura o terminado sobre el dispositivo asegurado que no afecten la función del mismo.
- Daño causado o derivado de guerras, incluyendo guerra no declarada o civiles; acciones beligerantes por fuerzas militares, incluyendo acción para repeler o defenderse contra un ataque real o esperado por un gobierno, soberano u otra autoridad utilizando personal militar u otros agentes; o insurrecciones, rebeliones, revoluciones, usurpación de poder por una autoridad gubernamental en defensa de lo anterior.
- No aplican las reclamaciones de protección celular que hayan sido rechazadas por el área de Soporte CrediTienda como devolución, debido a que excedieron el tiempo límite de 48 horas para reportar que el producto fue entregado en mal estado (golpeado, quebrado). Sí el Beneficiario de Crédito aún tiene activa la compra del celular, deberá continuar realizando los pagos quincenales de acuerdo al plazo elegido.
- No aplica por pérdida o robo del equipo celular.
- El beneficiario de crédito debe estar al corriente con sus pagos de sus abonos de CrediTienda para hacer uso de este beneficio.
- No aplican las reclamaciones que hayan sido adquiridas a través del esquema de pago de contado.

V. Territorialidad

Los siguientes servicios de asistencia se proporcionan en el interior de la República Mexicana, según se establecen en las condiciones generales del programa contenido en este anexo.

VI. Titulares

Las asistencias a continuación descritas y la prestación de los servicios que se otorgarán cubren:

Al equipo celular propiedad de la persona física (Cliente) que figure como titular de la asistencia en garantía celular.

Este servicio de asistencia es operado y responsabilidad de Grupo Promass.



VII. Proceso de contratación

Las Partes reconocen y aceptan que, respecto del producto de Garantía Extendida Celular, el proceso de contratación será a través de Medios Electrónico, de conformidad con el siguiente proceso:

El alta de titulares digitales que realiza COMFU, se realizará de la siguiente forma:

1. Ingresar a la APP que habilitó COMFU, dar clic en la sección “Agregar Cliente”
2. Capturar la información personal del cliente nuevo, consiste en Nombre Completo, Apellidos, Fecha de nacimiento, género, estado de nacimiento y número.
3. Captura de fotografías, se deberán tomar 3 fotos y agregar en la app de la siguiente forma:
4. Fotografía de Identificación Oficial vigente del cliente (Frente)
5. Fotografía de Identificación Oficial vigente del cliente (Reverso)
6. Fotografía del cliente sosteniendo Identificación Oficial.
7. Captura de información complementaria en la APP, consiste en el domicilio actual del cliente.
8. Se envía un SMS al celular del cliente nuevo, quien acepta la transacción validando su nombre, fecha de nacimiento e ingresando los 4 últimos dígitos de su tarjeta.
9. Finaliza con el envío de un SMS al titular con la asignación de su número de consentimiento.

VIII. Vigencia del plan de contratación

El plazo es de un año (12 meses) a partir de la fecha de facturación del producto adquirido a través de CrediTienda.

IX. Terminación de contrato

Cancelación por falta de pago de prima. Sin necesidad de notificación o declaración judicial, sí el cliente que adquirió un equipo en CrediTienda no paga sus abonos quincenales se cancelará la cobertura.

X. Conocimiento del siniestro

El Contratante y/o Asegurado gozarán de un plazo máximo de 10 días hábiles para el aviso que deberá ser por escrito, salvo caso fortuito y de fuerza mayor, debiendo dar el aviso en cuanto cese uno u otro

XI. Información general

Datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Domicilio ubicado en avenida Insurgentes sur 762, colonia Del Valle, Ciudad de México, código postal 03100, con número de teléfono: 55 5340 0999 y 800 999 8080, con correo electrónico ASESORIA@CONDUSEF.GOB.MX o página de internet WWW.CONDUSEF.GOB.MX

Última fecha de actualización: 19/08/2025

CG-PC-01

Este servicio de asistencia es operado y responsabilidad de Grupo Promass.

