

Acuerdo del plan de protección contra daños en la pantalla

Aviso importante

Lea atentamente los siguientes términos. Al participar en el plan de Protección contra Daños de Pantalla, usted reconoce y acepta los términos y condiciones que se detallan a continuación.

1. LO QUE CUBRE ESTE ACUERDO

Este Acuerdo del Plan de Protección contra Daños de Pantalla (“Acuerdo”) constituye el acuerdo completo entre usted (“usted” o “Su”) y Motorola Mobility LLC (“Motorola” o “nosotros” o “nuestro”) en relación con los servicios de asistencia que Motorola prestará en caso de daños físicos accidentales en la pantalla (“SDP” o “Servicio SDP”) al conjunto de pantalla del smartphone Motorola cubierto, especificado en su factura o confirmación de pedido, en relación con la compra del producto correspondiente a través del sitio web de Motorola (“Producto”). Este Acuerdo sustituye y reemplaza cualquier comunicación oral o escrita previa entre usted y Motorola Mobility LLC en relación con el SDP para el Producto pertinente. Cualquier término adicional o diferente en cualquier pedido o comunicación escrita suya será nulo y sin efecto. El Servicio SDP al que tiene derecho en virtud de este Acuerdo se prestará tal como se describe en este Acuerdo. El SDP está disponible en el país o la región en el que adquirió su Producto. El SDP puede estar disponible en otros países o regiones, a discreción de Motorola.

2. PRODUCTO

El Producto cubierto (“Producto”) es el dispositivo móvil Motorola tal como se identifica en su factura.

3. ¿QUÉ ESTÁ CUBIERTO?

Siempre que el Producto se entregue en un Centro de servicio autorizado de Motorola (“MASC”) en su totalidad durante el Período de cobertura (consulte Opciones de reparación: <https://www.motorola.com/support>), y que haya enviado los documentos deseados en la solicitud de servicio SDP y haya comprado el Producto a través del sitio web oficial de Motorola, Motorola reemplazará el conjunto de pantalla de su Producto si sufre daño físico accidental.

4. LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO

El presente Acuerdo no cubre:

- i. Desgaste normal debido al envejecimiento normal del Producto, incluidas las piezas que se espera que se deterioren con el tiempo;
- ii. Daños cosméticos (por ejemplo, rayones, abolladuras o grietas que no afectan la funcionalidad ni la integridad estructural del Producto);
- iii. Daños causados por el uso de productos, accesorios o software no aprobados o de marca Motorola;
- iv. Daños a los accesorios proporcionados como paquete de venta con el Producto;
- v. Software, datos personales, música o imágenes o cualquier otro contenido perdido debido a daños en el Producto, a través de un servicio de reparación o debido al reemplazo del Producto;
- vi. Daños por líquidos al conjunto de pantalla, incluidos los causados por riesgos biológicos o fluidos corporales humanos o animales;
- vii. Daños causados por actos intencionales, abuso, mal uso, modificación no autorizada, operación de un Producto fuera de sus usos permitidos o previstos, entorno físico u operativo inadecuado, mantenimiento inadecuado por parte de cualquier persona que no sea un proveedor de servicios autorizado de Motorola, extracción de piezas originales o alteración de un Producto o etiquetas de identificación;
- viii. Daños causados por mantenimiento o servicio inadecuado realizado por cualquier persona que no sea a través de MASC;
- ix. Defectos, daños o fallas del Producto debido a cualquier servicio o red de comunicación de terceros al que usted se suscriba o utilice con el Producto;
- x. Daños a un producto que no sea el Producto cubierto;
- xi. Daños debidos al uso del Producto por un tercero;
- xii. Daños causados por almacenamiento incorrecto, mal cuidado y/o mantenimiento, uso descuidado, negligencia grave, instalación incorrecta y/o configuración incorrecta;
- xiii. Productos con números de serie que hayan sido alterados, desfigurados o eliminados, o que hayan sido modificados para alterar su funcionalidad o capacidad sin el permiso por escrito de Motorola;
- xiv. Daños debidos a cualquier experimento o prueba y/o alteraciones que resulten en condiciones anormales del Producto;

- xv. Robo, pérdida o daños causados por incendio, inundación o desastre natural, guerra, terrorismo o casos fortuitos;
- xvi. Pérdida o daño cubierto por la garantía estándar del fabricante de Motorola;
o
- xvii. Más de un (1) reclamo aceptado dentro de cualquier Período de Cobertura (como se define a continuación).

5. EXCLUSIONES ESPECIALES

Motorola no será responsable de pérdidas o daños al Producto relacionados con usted o causados por usted, si se descubre que está involucrado de alguna manera en una actividad fraudulenta o ilegal de cualquier tipo relacionada con el Servicio o Producto SDP, o si no puede presentar los documentos de procesamiento o los documentos de respaldo necesarios para procesar la solicitud. En cualquier acción, demanda o procedimiento en el que el socio asegurador alegue que, debido a las excepciones o exclusiones de esta Sección 5 o de la Sección 4 anterior, algún daño no está cubierto por este Acuerdo, la carga de demostrar que dicho daño está cubierto recaerá sobre usted.

6. PERÍODO DE COBERTURA

Dependiendo de la duración de la cobertura adquirida, el período de SDP comenzará en la fecha de envío o de activación (según corresponda) del Producto cubierto y finalizará el último día del período de seis (6) o doce (12) meses inmediatamente posterior a dicha fecha de inicio (el «Período de Cobertura»). La cobertura finalizará inmediatamente si usted rechaza estos términos dentro de los 30 días posteriores a la compra del Servicio SDP, siempre que no se hayan presentado reclamaciones de SDP.

7. ELEGIBILIDAD

El SDP solo se puede adquirir directamente a Motorola a través de su sitio web. Además, el SDP no está disponible para productos reacondicionados ni para productos comprados por un cliente tras su devolución, incluso sin embalaje. Para adquirir un servicio de SDP, es posible que deba proporcionar a Motorola un comprobante de compra (POP) de su(s) producto(s) mediante la carga en línea del recibo escaneado o por cualquier otro medio que requiera Motorola.

8. SUS RESPONSABILIDADES

- i. Al momento de realizar el reclamo a través del MASC, proporcione copia del comprobante de compra original de su Producto;
- ii. Proporcionar información sobre las razones y causas del daño al conjunto de visualización del Producto;

- iii. Responder a solicitudes de información, incluyendo, entre otras, el número de serie del Producto, el modelo, la versión del sistema operativo y el software instalado, las acciones tomadas antes de que el Producto sufriera el daño y los pasos tomados para evitar el daño;
- iv. Asegúrese de realizar una copia de seguridad del software y los datos del Producto. DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SDP, MASC PODRÍA ELIMINAR EL CONTENIDO DEL PRODUCTO Y REFORMATAR EL MEDIO DE ALMACENAMIENTO SI ES NECESARIO. MASC podría devolverle el Producto después del Servicio SDP, sujeto a las actualizaciones correspondientes. MASC podría instalar las últimas actualizaciones de software como parte del servicio de hardware, lo que evitará que el Producto vuelva a una versión anterior del Sistema Operativo. Es posible que las aplicaciones de terceros instaladas en el Producto no sean compatibles o no funcionen con él como resultado de la actualización del Sistema Operativo. Usted será responsable de reinstalar todos los demás programas de software, datos y contraseñas.

9. LIMITACIONES DE RECLAMACIONES

Motorola aceptará hasta una (1) reclamación dentro del Período de Cobertura (según se define en la Sección 6 anterior). Su plan de Servicio SDP y este Acuerdo finalizarán automáticamente al atenderse la reclamación.

10. CANCELACIÓN

Puede cancelar este Acuerdo en cualquier momento y por cualquier motivo. Si lo cancela dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de compra, recibirá un reembolso del precio total de compra menos cualquier reclamación. Si lo cancela posteriormente, no tendrá derecho a un reembolso de ninguna parte del precio de compra. No podremos cancelar este Acuerdo, salvo por fraude, tergiversación sustancial o impago por su parte. La notificación de dicha cancelación se realizará por escrito y se entregará con al menos treinta (30) días de antelación. Si lo cancelamos, recibirá un reembolso prorrateado del precio total de compra pagado, según el tiempo restante de su plan de Servicio SDP.

11. SERVICIO

El Servicio SDP proporciona cobertura adicional a los beneficios que Motorola ofrece bajo la garantía estándar del fabricante. El servicio de reparación o reemplazo del ensamblaje de la pantalla será proporcionado por el MASC correspondiente o por sus subcontratistas. Después de que Motorola autorice su reclamo, deberá enviar su Producto por correo al MASC correspondiente. Motorola, a su entera discreción, reemplazará el ensamblaje de la pantalla de su Producto o, si no es reparable, lo reemplazará por uno nuevo o reacondicionado

con especificaciones similares. La decisión de reparar o reemplazar su Producto la tomará exclusivamente Motorola. Es posible que se le solicite que presente un Comprobante de Compra u otra documentación como condición para recibir el Servicio SDP bajo este Acuerdo. El comprador del Producto cuyo nombre se menciona en la factura original se considerará el cliente con derecho a recibir el Servicio SDP bajo este Acuerdo. Su recibo de compra original debe guardarse junto con este Acuerdo en un lugar seguro.

Si su producto ha sido modificado, Motorola solo lo reparará o reemplazará según las especificaciones originales. Puede encontrar más información aquí:

<https://www.motorola.com/support>

12. PAGO; REGISTRO

Motorola debe recibir el pago antes de proporcionar el SDP. Usted es responsable de los impuestos relacionados con el SDP. Tras la compra del Producto y su envío, Motorola registrará automáticamente el Servicio SDP para su Producto. Es posible que reciba una comunicación automática de confirmación de su registro una vez que Motorola complete los trámites.

13. GARANTÍA

Motorola garantiza que los servicios se prestarán con cuidado y habilidad razonables.

ESTA GARANTÍA ES SU GARANTÍA EXCLUSIVA Y REEMPLAZA TODAS LAS DEMÁS GARANTÍAS O CONDICIONES, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CON RESPECTO A LOS SERVICIOS, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Español BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, Y SIN PERJUICIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER RECURSO ESTABLECIDO EN ESTE DOCUMENTO, MOTOROLA, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, CONTRATISTAS, REVENDADORES O PROVEEDORES DE SERVICIOS SERÁN RESPONSABLES POR NINGUNO DE LOS SIGUIENTES, INCLUSO SI SE HA INFORMADO DE SU POSIBILIDAD E INDEPENDIENTEMENTE DE SI EL RECLAMO SE BASA EN UN CONTRATO, GARANTÍA, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD Estricta U OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD: 1) RECLAMOS DE TERCEROS CONTRA USTED POR DAÑOS; 2) PÉRDIDA, DAÑO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS; 3) DAÑOS ESPECIALES, INCIDENTALES, PUNITIVOS, INDIRECTOS O CONSECUENTES, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, PÉRDIDAS DE BENEFICIOS, INGRESOS COMERCIALES, FONDOS DE

COMERCIO O AHORROS PREVISTOS. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE MOTOROLA, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, CONTRATISTAS, REVENDADORES O PROVEEDORES DE SERVICIOS POR DAÑOS POR CUALQUIER CAUSA EXCEDERÁ EL IMPORTE DE LOS DAÑOS DIRECTOS REALES, SIN EXCEDER EL IMPORTE PAGADO POR EL PRODUCTO.

LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICAN A DAÑOS POR LESIONES CORPORALES (INCLUIDA LA MUERTE), DAÑOS A BIENES INMUEBLES O DAÑOS A BIENES MUEBLES TANGIBLES POR LOS CUALES MOTOROLA ES RESPONSABLE SEGÚN LA LEY.

15. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La información personal que usted proporcione a Motorola será utilizada por Motorola de conformidad con los términos de este acuerdo, la Declaración de privacidad del sitio web de Motorola (<https://www.motorola.com/us/legal/privacy-policy>) y la Declaración de privacidad de productos de Motorola (<https://www.motorola.com/us/legal/product-privacy>). Motorola y nuestras empresas afiliadas pueden recopilar, procesar, almacenar y utilizar información sobre su transacción y la información que usted ha proporcionado a Motorola, incluyendo su información de contacto, como su nombre, número de teléfono, dirección postal y dirección de correo electrónico, para procesar y completar su transacción. También podemos ponernos en contacto con usted para notificarle sobre cualquier retirada de productos, problema de seguridad o acciones de servicio. Cuando lo permita la legislación local, y en la medida en que lo permita, podemos utilizar esta información para preguntar sobre su satisfacción con nuestros productos o servicios o para proporcionarle información sobre otros productos y servicios. Puede negarse a recibir futuras comunicaciones de este tipo de nuestra parte en cualquier momento. Para lograr estos fines, podemos transferir su información a cualquier país donde hagamos negocios; Podemos proporcionarla a empresas afiliadas o proveedores de servicios que actúen en nuestro nombre; o podemos divulgarla cuando lo exija la ley. No venderemos ni transferiremos la información personal identificable que nos proporcione a terceros para su uso en marketing directo sin su consentimiento. Para obtener más información sobre cómo recopilamos, procesamos, usamos y almacenamos su información personal, incluidos sus derechos de protección de datos y cómo contactar con el programa de privacidad de Motorola, consulte las declaraciones de privacidad de Motorola, cuyo enlace aparece arriba.

16. GENERAL

Si alguna disposición de este Acuerdo se considera inaplicable o nula, las disposiciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto. Nada de lo dispuesto en este Acuerdo afecta a los derechos legales de los consumidores que

no puedan renunciarse ni limitarse contractualmente. Motorola le otorga únicamente los derechos especificados en este Acuerdo. No se concede ninguna otra licencia ni derecho (incluidos los derechos sobre patentes) en virtud del presente. Asimismo, Motorola no le otorga el derecho a utilizar sus marcas comerciales, nombres comerciales u otras designaciones en ninguna promoción o publicación sin el consentimiento previo por escrito. Ninguna de las partes interpondrá ninguna acción legal derivada de o relacionada con este Acuerdo o SDP más de dos años después de que surja la causa de la acción, a menos que la legislación aplicable disponga lo contrario, sin posibilidad de renuncia contractual. Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones por causas ajenas a su voluntad. Cualquiera de las partes podrá comunicarse con la otra por medios electrónicos, y dicha comunicación se considerará por escrito en la medida en que lo permita la legislación aplicable. Un código de identificación contenido en un documento electrónico será suficiente para verificar la identidad del remitente y la autenticidad del documento. Cada parte del presente Acuerdo cumplirá con las leyes y regulaciones aplicables a este Acuerdo. Motorola podrá ceder este Acuerdo en cualquier momento mediante notificación por escrito, incluyendo, entre otros, a una filial o a nuestra organización sucesora por fusión o adquisición, y no requiere su consentimiento. Motorola también podrá ceder sus derechos de pago bajo este Acuerdo sin su consentimiento. Usted no podrá ceder este Acuerdo. Cualquier término que por su naturaleza se extienda más allá de la terminación de este Acuerdo permanecerá vigente hasta su cumplimiento y se aplicará a los respectivos sucesores y cesionarios de cada parte. Tanto usted como Motorola consienten la aplicación de las leyes de la jurisdicción donde se adquirió el Producto para regir, interpretar y hacer cumplir los respectivos derechos, deberes y obligaciones de dicha parte bajo o relacionados con este Acuerdo, sin consideración a los principios de conflicto de leyes. Cada parte renuncia por la presente a su derecho a un juicio por jurado en cualquier acción que surja bajo o relacionada con este Acuerdo. No se aplicará la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Los números de contacto del servicio de atención al cliente se pueden encontrar a continuación, así como a través del siguiente enlace (que puede actualizarse ocasionalmente, según sea necesario): <https://en-emea.support.motorola.com/app/mcp/contactus>.

Números de contacto de atención al cliente

País	Idioma	Contacto local	Días	Horario local
Reino Unido	Inglés	(+44) 0870 901 0555(+44) 0871 641 2130(+44) 0870 901 0555(+44) 0333 999 7550(+44) 0800 678 3698	Lunes - Viernes	De 8 a 18 horas