



## TERMINOS Y CONDICIONES APLICABLES DE LA GARANTÍA DUALITY ALWAYS SAFE PARA ROBO CON VIOLENCIA

### SECCIÓN PRIMERA

#### 1. OBJETO

Duality Always Safe (en adelante "Duality"), emite la presente garantía, en adelante "la Póliza" para asegurar, con base en los hechos, declaraciones y características del riesgo asegurable, manifestadas por el proponente del riesgo en la solicitud de garantía, los bienes cuya garantía se solicita de conformidad con los términos y condiciones que se describen a continuación.

Los bienes que sean amparados de la presente Póliza deberán aparecer señalados en la carátula de la póliza de garantía de estos, así como la indemnización respectiva, estará sujeto a las presentes Condiciones Generales, así como a las particulares y/o en su caso a los endosos que resulten aplicables.

Los riesgos amparados bajo esta póliza se definen en los respectivos capítulos de Coberturas que se mencionan en las presentes Condiciones Generales.

#### 2. DEFINICIONES GENERALES

Para efectos de la presente póliza, se aplicarán las siguientes definiciones:

A) **Agravación del Riesgo.** - Aquel hecho importante para la apreciación de un riesgo de tal suerte que Duality habría rechazado o contratado en condiciones diversas, si al momento de la celebración del contrato hubiese conocido dicha circunstancia, de conformidad con lo previsto en los artículos 52 y 53 de la LSCS.

B) **Garantizado.** - Es la persona física o moral, que suscribió la póliza de garantía y/o aquel que es titular del derecho indemnizatorio derivado de la presente póliza por ser titular del Bien Garantizado.

C) **Garantizadora o la Compañía** - Significa la institución Duality Always Safe, en adelante "Duality".

D) Beneficiario. - Es la persona física o moral, que con motivo de la celebración del presente se hace acreedor a los derechos indemnizatorios derivados de la presente póliza con motivo de la actualización de los riesgos cubiertos.

E) Bien Garantizado. - Son aquellos dispositivos celulares, que aparezcan con tal carácter en la carátula de la Póliza de Garantía.

F) Bien Reacondicionado. - Se trata de un aparato celular usado que fue reconfigurado y actualizado para tener las mismas características y funcionalidades del Bien Garantizado reclamado.

G) Coberturas. - Son aquellos riesgos o eventos de realización incierta previstos en la presente póliza, de cuya verificación depende la exigibilidad de la indemnización o prestación establecida en el presente contrato.

H) Condiciones Normales de Uso. - Aquellas circunstancias, ambientes y condiciones de funcionamiento, almacenamiento, traslado o uso dado al(los) Bien(es) Garantizado(s) de que se trate, que sean acordes con las especificaciones y capacidades para la(s) cual(es) fue(ron) diseñado(s) de origen por el fabricante.

I) CONDUSEF. - Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

J) Componentes de apariencia o no estructurales. - Son aquellos elementos o accesorios que forman parte de la estética del equipo y/o que no intervienen o se requieren para el correcto funcionamiento de este; tales como baterías externas, SIM cards, marcos, carcasas, manos libres, entre otros.

K) Contratante. - Es la persona física o moral que ha celebrado el contrato con la Compañía y se encuentra obligado al pago de la prima de la garantía contratada.

L) Daño Accidental. - Es aquella afectación, alteración, daño o descompostura sufrida por el Bien garantizado derivado de un acto involuntario e inesperado, independientemente de su causa, salvo lo expresamente excluido en la Póliza.

M) Deducible. - Es la participación económica que invariablemente queda a cargo del Beneficiario en caso de Siniestro y que se indica en la carátula de la póliza.

N) Desaparición. - Para efectos del presente contrato se entenderá aquel evento o situación que tenga como resultado el desconocimiento de la ubicación y/o paradero del Bien Garantizado privando al propietario, contratante o firmante del acceso al mismo de manera definitiva sin una explicación y conocimiento certero del motivo que dio lugar a esta.

O) Límite Único y Combinado ("LUC"). - Se refiere a un límite de eventos, que según se describa, puede ser combinado con otras coberturas contratadas.

P) Equipo Periférico. - Conjunto de dispositivos que potencian, mejoran o maximizan la capacidad de un equipo, no forman parte indispensable del equipo y son adicionales u opcionales (antena para la recepción de señal o para tener acceso a internet) siempre y cuando sean externas.

Q) Extravío. - Es aquel evento que, como consecuencia del descuido, olvido, negligencia o falta de cuidado por parte del contratante, Beneficiario o cualquier tercero que tenga la libre disposición y/o uso del Bien Garantizado, pierda la disposición y uso de este de manera definitiva.

R) Factura, Nota o Recibo de Compra. - Documento que se expide para hacer constar una venta, en el que aparecen la fecha de operación, la cantidad, descripción del bien Garantizado, precio e importe total de lo vendido.

S) Garantía de Fábrica. - Es el periodo y beneficios que otorga el fabricante del Bien Garantizado, para cubrir cualquier funcionamiento inadecuado del mismo de acuerdo con las especificaciones de uso descritas en la misma.

T) LSCS. - Ley Sobre el Contrato de Garantía.

U) Olvido. - Ver Extravío.

V) Pérdida. - Ver extravío.

W) Producto Elegible. - Es el producto o bien que por sus especificaciones puede ser asegurable por esta póliza de garantía

X) Producto No Elegible. - Es el producto o bien que por sus características no puede ser asegurable en esta póliza de garantía.

Y) Robo sin Violencia. - Es el apoderamiento del Bien Garantizado que realiza un tercero, sin derecho y sin el consentimiento de la persona que pueda disponer del mismo con arreglo a la ley, sin que medie para dicho apoderamiento fuerza, violencia y/o intimidación alguna.

Z) Robo con Violencia. - Es el apoderamiento del Bien Garantizado que se lleva a cabo sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley mediante el empleo de la fuerza, amenaza, violencia o cualquier otro medio de intimidación ya sea de manera física, verbal o moral. En caso de que el Robo con Violencia se lleve a cabo cuando éste se encuentre dentro de algún vehículo o inmueble, deberán existir en el lugar por donde se penetró, señales visibles de violencia del exterior al interior.

AA) Siniestro. - Es la realización de la eventualidad prevista en el contrato cuyas consecuencias económicas pueden estar cubiertas en la póliza de acuerdo con las presentes condiciones generales y sujeto a los límites de las Coberturas contratadas.

BB) Valor Factura. - Es el precio final que haya sido pagado por el Bien Garantizado y que aparece en la Factura, Nota o Recibo de compra que corresponda; se entenderá también como el importe que aparezca en la Factura, Nota o Recibo de Compra de que se trate, el cual no incluye los costos de financiamiento o garantía Duality.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **CLÁUSULA 1ª COBERTURAS**

Todas las Coberturas amparadas por la presente póliza solo podrán ser adquiridas por el Contratante de la póliza en la fecha de compra del Bien Garantizado de que se trate.

"Duality" y el contratante han convenido las Coberturas, límites de responsabilidad y Deducibles que se encuentran indicados en la Carátula de la Póliza de Garantía.

En consecuencia, de lo anterior, las Coberturas que no aparezcan como amparadas en la Carátula de la Póliza de garantía, o bien aquellas que sean expresamente excluidas en la misma, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aún y cuando se encuentren consignadas y reguladas en estas Condiciones Generales.

#### **1. COBERTURA "PROTECCIÓN POR ROBO CON VIOLENCIA"**

##### **A) DESCRIPCIÓN DE COBERTURA**

Las Coberturas que no se señalen como amparadas en la Carátula de la Póliza, o bien, aquellas que se encuentren expresamente excluidas en la misma, no tendrán validez ni eficacia entre las partes aun cuando se consignen en estas Condiciones Generales.

En caso de haber contratado la presente Cobertura y que la misma aparezca en la carátula de la póliza, "Duality" sin exceder el Límite Máximo de Responsabilidad establecido para la presente Cobertura, responderá de la afectación patrimonial que sufra el Garantizado y/o Beneficiario de la póliza por el número de eventos indicados en la carátula de la póliza, durante la vigencia contratada, si a consecuencia de un Robo con Violencia perpetrado en contra del Garantizado o de la persona que tenga en su poder el Bien Garantizado con el consentimiento del propietario, es desposeído del mismo.

En caso de que el Robo con Violencia del Bien Garantizado se lleve a cabo cuando éste se encuentre dentro de algún vehículo o inmueble, deberán existir en el lugar por donde se penetró, señales visibles de violencia del exterior al interior.

La indemnización derivada de la presente Cobertura se efectuará por parte de "Duality" mediante la entrega al Garantizado y/o Beneficiario, a su entera satisfacción, de un dispositivo reacondicionado o nuevo, de las mismas o similares características al que aparece en la Carátula de Póliza, siempre a entera satisfacción del Garantizado y/o Beneficiario.

##### **B) SUMA ASEGURADA Y LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

El importe correspondiente a la Suma Asegurada es el límite máximo de responsabilidad a cargo de "Duality" y se indica en la carátula de la póliza, bajo el concepto Límite Máximo de Responsabilidad o Suma Asegurada, el cual corresponde al monto que aparezca como precio del Bien Garantizado en la Factura, Nota o Recibo de Compra del Bien Garantizado de que se trate, menos el importe que por concepto de Deducible le corresponde pagar al Garantizado con motivo

de la ocurrencia del Siniestro de que se trate y los montos correspondientes al financiamiento a meses sin intereses y el costo de la garantía Duality.

#### C) DEDUCIBLE

El monto del Deducible a cargo del Garantizado corresponderá al monto fijo establecido en la carátula de la póliza.

#### D) EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA ESTA

COBERTURA Esta Cobertura en ningún caso cubre:

- 1.- El Robo con Violencia del Bien Garantizado en el interior de un vehículo o dentro de un inmueble, a menos que haya signos inequívocos en el lugar por donde se penetró, de violencia del exterior al interior.
- 2.- La pérdida o desaparición del Bien Garantizado.
- 3.- Cualquier Robo con Violencia que, salvo caso fortuito o fuerza mayor, no se informe a las autoridades competentes dentro de las 48 horas siguientes al acontecimiento del hecho.
- 4.- Productos adquiridos a través de transacciones fraudulentas.
- 5.- Cualquier Robo sin Violencia del Bien Garantizado.
- 6.- La Pérdida del Bien Garantizado, incluso si el producto se pierde por caso fortuito o fuerza mayor.
- 7.- La confiscación o detención del Bien Garantizado por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- 8.- Los daños y/o perjuicios relacionados u ocasionados por el Robo con Violencia que motive la reclamación.
- 9.- Aquel Robo con Violencia acaecido durante manifestaciones, mítines, plantones y actos colectivos semejantes.
- 10.- Cuando sea un Bien Garantizado distinto al que aparece en la carátula de la Póliza.

#### E) BASES DE INDEMNIZACIÓN

En caso de ocurrir algún Siniestro que pudiera dar lugar a una indemnización conforme a la presente Cobertura, el Garantizado, Beneficiario y/o Contratante tendrá derecho a que "Duality" efectúe el pago de la indemnización con cargo a la presente Cobertura conforme a lo siguiente:

- 1.- Tan pronto como el Garantizado tenga conocimiento de la realización del Siniestro que pudiera ser reclamado con cargo a la presente Cobertura, deberá hacerlo del conocimiento de "Duality", para lo cual gozará de un plazo de 5 días, salvo caso fortuito o fuerza mayor, quedando obligado a informar tan pronto desaparezca el impedimento de que se trate. En caso de que el Garantizado no cumpla con la obligación del aviso, "Duality" podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiere correspondido si el aviso hubiese sido dado oportunamente.

2.- Presentar la querrela o denuncia ante las autoridades competentes, cuando se trate de robo u otro acto ilícito que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta Cobertura y presentar a "Duality" una copia de esta debidamente ratificada, así como toda la documentación para acreditar la titularidad, fecha de compra y garantía del producto y/o Bien Garantizado.

3.- Entregar a la Compañía todos los documentos, datos e informes que se encuentren o puedan encontrarse en su poder y que sean requeridos para conocer las circunstancias de la realización del Siniestro para lo cual deberá entregar lo siguiente:

3.1.- Factura, Nota o Recibo de Compra del Bien Garantizado mediante el cual se compruebe la propiedad de este.

3.2.- Copia de la Identificación Oficial vigente y con fotografía del reclamante y original para cotejo.

3.3.- Copia de la Póliza del Garantía en que se ampare el Bien Garantizado, en caso de tenerlo.

3.4.- Copia de la querrela o denuncia presentada ante las autoridades competentes.

3.5.- Carta de reclamación.

3.6.- Reporte de robo del equipo celular motivo de la presente póliza ante la compañía de telefonía al servicio del beneficiario y con ello evitar un mal uso del servicio o del equipo. En este sentido, al recibir tu nuevo equipo celular, deberás consultar y guardar el IMEI, mismo que servirá para que puedas reportar el equipo ante tu operador telefónico y éste, pueda bloquear y dejar sin uso el celular reportado.

3.7.- Cualquier otra información que resulte necesaria para conocer las circunstancias de la ocurrencia del Siniestro que le sea requerida por "Duality".

4.- Una vez entregada la documentación e información necesaria para conocer las circunstancias y la realización del siniestro, "Duality" procederá a indemnizar al Garantizado y/o Beneficiario de la póliza, mediante la entrega al Garantizado y/o Beneficiario, en reemplazo un dispositivo reacondicionado o nuevo, de las mismas o similares características al que aparece en la Carátula de Póliza, siempre a entera satisfacción del Garantizado y/o Beneficiario.

La indemnización que resulte procedente conforme a la presente Cobertura será exigible dentro de los 60 (sesenta) días naturales posteriores a la fecha en que la Compañía haya recibido la documentación anteriormente mencionada, así como los informes y documentos necesarios para llevar a cabo la misma, así como de aquellos que le permitan conocer la ocurrencia del evento, las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

## CLÁUSULA 2ª PRIMA (Artículos 34, 40 y 41 LSCS)

La prima a cargo del Garantizado vence en el momento de la celebración del contrato.

El importe para pagar (prima) corresponderá al importe total de las Coberturas amparadas y la misma deberá aparecer indicada en la carátula de la póliza; el plazo máximo para el pago de la misma vencerá a los 30 (treinta) días naturales siguientes al inicio del periodo o fracción de que se trate en el caso de pago en parcialidades, las primas ulteriores a la del primer periodo de la garantía se entenderán vencidas al comienzo y no al fin de cada nuevo periodo.

En caso de Siniestro "Duality" tendrá el derecho de deducir de la indemnización debida al Garantizado o Contratante el total de la prima pendiente de pago del riesgo afectado hasta completar la prima correspondiente al periodo de garantía de que se trate.

## CLÁUSULA 3ª VIGENCIA

Para poder gozar de las Coberturas contratadas, el producto o Bien Garantizado de que se trate, deberá ser Garantizado en la misma fecha en la que se efectúe la compra de este, teniendo la Cobertura por Robo con Violencia una vigencia de 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha de compra del Bien Garantizado y/o de la contratación de la garantía, fecha que debe ser la misma y que se documentará en la carátula de la póliza.

El Contrato de Garantía inicia a las doce horas del primer día del período contratado y termina a las doce horas del último día del período que aparezca en la carátula de la póliza de garantía.

## CLÁUSULA 4ª CESACIÓN DE LOS EFECTOS DEL CONTRATO POR FALTA DE PAGO

Si no hubiese sido pagada la prima dentro del plazo previsto en las Cláusulas 2ª y 3ª anteriores, los efectos del contrato cesarán automáticamente a las doce horas del último día del plazo previsto para efectuar el mismo.

El Garantizado y/o contratante estará obligado a pagar en tiempo el importe que por concepto de prima le corresponda. El estado de cuenta de tarjeta y/o la cuenta designada para tal fin por el contratante en el que aparezca como efectivamente aplicado el total del cargo correspondiente a la prima y/o fracción que corresponda hará prueba plena de la fecha y condiciones de pago de esta hasta en tanto "Duality" no emita el recibo correspondiente.

## CLÁUSULA 5ª LUGAR DE PAGO

La Prima deberá ser pagada mediante depósito y/o transferencia electrónica en favor de "Duality" quien quedará obligada a entregar el recibo correspondiente al pago respectivo, o bien el pago podrá efectuarse en los establecimientos, cuentas y bancos autorizados que previamente le hayan sido notificados por escrito al contratante. La fecha en la cual quedará acreditado el pago será aquella que aparezca en el recibo, comprobante, ficha de depósito o estado de cuenta que refleje el movimiento correspondiente.

En caso de convenir el pago en efectivo, éste se sujetará a las condiciones y montos indicados en la Resolución por la que se expiden las Disposiciones de carácter general a que se refiere el Artículo 492 de la Ley de Instituciones de Garantías y de Fianzas y/o demás disposiciones aplicables, en cuyo caso la ficha de depósito donde conste el ingreso de la prima a "Duality" será prueba suficiente del pago de esta.

#### CLÁUSULA 6ª VALOR MÁXIMO AL INDEMNIZAR Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La Compañía sin exceder el monto establecido en la carátula de la póliza como Límite máximo de responsabilidad, responderá hasta por el valor real del Bien Garantizado que aparezca reflejado en la Factura, Nota o Recibo de compra del producto o bien Garantizado de que se trate previa aplicación del Deducible conforme a lo previsto en el apartado "Bases de indemnización" de la Cobertura de que se afecte.

#### CLÁUSULA 7ª DEDUCIBLE

El Deducible aplicable a cada Cobertura se indica en la carátula de la póliza para cada Cobertura, siendo obligación a cargo del Garantizado efectuar el pago de dicho importe en caso de que sea determinado procedente el Siniestro respectivo conforme a lo establecido en la Cobertura de que se trate. El Deducible deberá ser pagado mediante depósito y/o transferencia electrónica en favor de "Duality", o bien el pago podrá efectuarse en los establecimientos, cuentas y bancos autorizados que previamente le hayan sido notificados por escrito al Garantizado.

#### CLÁUSULA 8ª MONEDA

Todos los pagos relativos a este contrato, ya sean por parte del Contratante y/o Garantizado, o por parte de "Duality", se efectuarán en caso de optar por la opción de indemnización a través de transferencia, a través del importe correspondiente en Moneda Nacional o en caso de haberse pactado en moneda extranjera el pago correspondiente se efectuará mediante el pago del importe en Moneda Nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se efectúe el pago haga conforme a lo previsto en el artículo 8° de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos vigente.

#### CLÁUSULA 9ª ACEPTACIÓN DEL CONTRATO (Artículo 25 LSCS)

Si el contenido de la Póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Garantizado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 días siguientes al día en que reciba la Póliza. Transcurrido el plazo mencionado anteriormente se considerarán aceptadas las estipulaciones de la Póliza o de sus modificaciones.

Las modificaciones o cambios que se realicen al presente contrato y que se consten por escrito surtirán efectos legales en términos de lo establecido en el artículo 25 de la LSCS.

#### CLÁUSULA 10ª MODIFICACIÓN A LAS ESPECIFICACIONES DE LA PÓLIZA

Cualquier modificación al presente contrato deberá hacerse constar por escrito, previo registro ante la Comisión Nacional de Garantías y Fianzas.

#### CLÁUSULA 11ª TERRITORIALIDAD

La Cobertura de la presente póliza únicamente cubre aquellos eventos que ocurran dentro de la República Mexicana.

#### CLÁUSULA 12ª PRODUCTOS ELEGIBLES

Conforme a las definiciones aplicables al presente contrato de garantía, sólo estarán sujetos a garantía aquellos productos que se encuentren descritos como amparados en la carátula de la póliza.

#### CLÁUSULA 13ª AGRAVACIÓN DEL RIESGO (Artículo 52 LSCS)

El Garantizado deberá comunicar a la empresa Garantizadora las agravaciones esenciales que tenga el riesgo durante el curso de la garantía, dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento en que las conozca. Si el Garantizado omitiere el aviso o si él provoca una agravación esencial del riesgo, cesarán de pleno derecho las obligaciones de la empresa en lo sucesivo.

(Artículo 55 LSCS)

Si el Garantizado no cumple con esas obligaciones, la empresa Garantizadora no podrá hacer uso de la cláusula que la libere de sus obligaciones, cuando el incumplimiento no tenga influencia sobre el siniestro o sobre la extensión de sus prestaciones.

#### CLÁUSULA 14ª OTROS GARANTÍAS

Cuando se contrate con varias empresas una garantía contra el mismo riesgo por el mismo bien asegurable, el contratante y/o Garantizado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los Garantizadores, la existencia de las otras garantías. El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los Garantizadores, así como las sumas aseguradas.

En caso de reclamación, si los Bienes cubiertos estuviesen amparados en todo o en parte por otros contratos de garantía, las reclamaciones pagaderas en total por todas las pólizas de garantía que tenga el Garantizado no excederán el importe del daño patrimonial incurrido.

Si el Garantizado o Beneficiario omitiera intencionalmente dicho aviso o si contrata otras garantías para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.