GotU Programa de Cuidado de Dispositivo para Negocios y Educación

- **GotU Mac CarePack Core y Mac CarePack Core Extensión**
- **GotU Mac CarePack Core + DAU y Mac CarePack Core+ DAU Extensión**
- **GotU iPad CarePack Core y iPad CarePack Core Extensión**
- **GotU iPad CarePack Core + DAU y iPad CarePack Core + DAU Extensión**
  Cada uno de los Tipos de Cobertura anteriores se ofrece en dos Modalidades de Cobertura: Cobertura Total o Cobertura con Deducible.

LOS BENEFICIOS CONFERIDOS POR ESTE ACUERDO DE SERVICIO, EN ADELANTE **EL PROGRAMA**, SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y MEDIDAS COMPENSATORIAS ESTIPULADOS POR LAS LEYES Y REGULACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. **EL PROGRAMA** NO AFECTARÁ LOS DERECHOS OTORGADOS POR LA LEY APLICABLE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, INCLUIDO EL DERECHO A RECIBIR MEDIDAS COMPENSATORIAS SEGÚN LAS LEYES APLICABLES Y SOLICITAR UNA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE QUE **GOTU** Y/O EL FABRICANTE DEL HARDWARE INCUMPLA CUALQUIERA DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

1. **Programa de Cuidado de Dispositivo para Negocios y Educación.**

   Mediante el presente documento se regulan los servicios que proporciona Servicios de Tecnología GotU, S.A. de C.V, en adelante **GOTU**, a sus **CLIENTES**, personas morales que adquieren estos acuerdos de servicio sin intensión de reventa y para su consumo, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente documento, la confirmación de compra de **EL PROGRAMA** (en adelante "Confirmación del Programa") y el recibo de venta original de su acuerdo de servicios.

   La "Confirmación del Programa" se le enviará por correo electrónico a los datos de contacto suministrados en la orden de compra colocada por el Distribuidor Autorizado de **GOTU**. De igual manera podrá consultar los detalles de **EL PROGRAMA**, números de serie de los equipos, realizar solicitud de servicios y consultar las coberturas a través de su acceso corporativo en *www.gotu.it.com.*

   La "Confirmación del Programa" indicará, para cada "Equipo en Programa", el Tipo de Cobertura (Core o Core + DAU), la Modalidad de Cobertura (Cobertura Total o Cobertura con Deducible) y, en su caso, el monto del Deducible aplicable. El Tipo y la Modalidad de Cobertura se eligen al momento de la compra de EL PROGRAMA y no podrán modificarse durante la "Vigencia del Programa".

   Todos los beneficios incluidos en **EL PROGRAMA** son adicionales a sus derechos según las leyes aplicables, a la garantía de hardware del fabricante y a cualquier tipo de soporte técnico sin costo.

   EL PROGRAMA cubre los siguientes equipos en adelante "Equipo en Programa":

   (a) Las computadoras personales Mac, así como los accesorios de marca Apple contenidos dentro del empaque original como mouse, Magic Trackpad y/o teclado marca Apple.
   (b) Las tabletas iPad, (sin incluir, teclados, lápices u otros accesorios).

   El "Equipo en Programa", debe haber sido comprado a través de un Distribuidor/Reseller Autorizado de **GOTU** En caso de una transferencia de propiedad legal del "Equipo en Programa" a otra persona moral, se dará por terminado el alcance del servicio y en ningún caso se podrá dar a la interpretación que el servicio y los términos de **EL PROGRAMA** también se transfieren con la propiedad del equipo.

   La cobertura de **EL PROGRAMA** comienza en la fecha en que **GOTU** acepta la orden de compra colocada por el Distribuidor/Reseller Autorizado de **GOTU**. Una vez iniciada la cobertura de **EL PROGRAMA,** los "Equipos

en Programa" se acogerán a las condiciones de acuerdos de servicio establecidos en este documento. A partir del inicio de cobertura, el **CLIENTE** podrá crear solicitudes de servicio que deberán ser autorizadas por **GOTU,** de acuerdo a las condiciones establecidas en el numeral 4, para dar inicio la prestación de servicios hasta el fin de vigencia del programa.

La cobertura de **EL PROGRAMA** permanecerá activa hasta la fecha de finalización de cobertura, especificada en la "Confirmación del Programa" y que podrá ser consultada a través de su acceso corporativo en *www.gotu.it.com* a menos que se socite la cancelación de **EL PROGRAMA** por parte del **CLIENTE** o **GOTU** de acuerdo a los establecido en el numeral 8. La fecha de finalización de la cobertura se calculará a partir de la fecha de aprobación por parte de **GOTU** de la orden de compra solicitada por el Distribuidor/Reseller Autorizado de **GOTU** tomando en consideración las vigencias descritas en el numeral 2. El periodo que comprende la fecha de inicio hasta la fecha de finalización de la cobertura se llamará en adelante la "Vigencia del Programa" y se hará referencia como cobertura principal.

Puede consultar el precio de venta de **EL PROGRAMA** en el recibo de venta original proporcionado por el Distribuidor/Reseller Autorizado de Apple, por medio del cual haya realizado la compra de **EL PROGRAMA**. En ningún caso se puede vender, transferir, subcontratar, delegar ni ceder ninguno de sus derechos en virtud de **EL PROGRAMA**.

GOTU se reserva el derecho de supervisar las solicitudes de servicio realizadas por el **CLIENTE** para hacer efectivo **EL PROGRAMA** con el objeto de garantizar su correcto cumplimiento. La infracción de cualquier disposición contenida en **EL PROGRAMA** puede ser causal para cancelación de **EL PROGRAMA** por parte de **GOTU**.

1.1. Definiciones

Para efectos de EL PROGRAMA, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

Tipo de Cobertura: Alcance de los servicios contratados para el "Equipo en Programa". Puede ser Core o Core + DAU. Se elige al momento de la compra y consta en la "Confirmación del Programa".

Core: Tipo de Cobertura que incluye únicamente "Servicios Core": fallas por defectos de fabricación, materiales o batería defectuosa, según el numeral 2.1.

Core + DAU: Tipo de Cobertura que incluye "Servicios Core" y "Servicios por DAU" (Daño Accidental por Uso), según los numerales 2.1 y 2.2.

Modalidad de Cobertura: Forma en que se distribuye el costo de cada "Caso de Servicio" entre GOTU y el CLIENTE. Puede ser Cobertura Total o Cobertura con Deducible. Se elige al momento de la compra, aplica a cualquier Tipo de Cobertura y consta en la "Confirmación del Programa".

Cobertura Total: Modalidad de Cobertura en la que GOTU asume la tarifa de servicio, los repuestos y la mano de obra de cada "Caso de Servicio" aprobado, sin cargo para el CLIENTE.

Cobertura con Deducible: Modalidad de Cobertura en la que el CLIENTE paga un Deducible por cada "Caso de Servicio" aprobado, sea "Servicio Core" o "Servicio por DAU", y GOTU asume el resto del costo.

Deducible: Monto fijo por "Caso de Servicio", definido según el tipo de "Equipo en Programa" en el numeral 2.7, que el CLIENTE con Cobertura con Deducible paga al Proveedor de Servicios Autorizado Apple al ingresar el "Equipo en Programa".

Caso de Servicio o Incidente: Solicitud de caso de servicio revisada y aprobada por GOTU, clasificada como "Servicio Core" o "Servicio por DAU", que se descuenta del número de incidentes establecido en el numeral 2.6.

Extensión: Servicio adicional que amplía la "Vigencia del Programa" y el número de incidentes, conservando el mismo Tipo y la misma Modalidad de Cobertura de la cobertura principal.

2. Servicios cubiertos por EL PROGRAMA

2.1. Servicios de Hardware asociados a defectos de fabricación, materiales o batería defectuosa, en adelante "Servicios Core".

Se provee el "Servicio Core" si durante la "Vigencia del Programa" el **CLIENTE** realiza una solicitud de caso de servicio de acuerdo a los establecido en el numeral 4, notificando a **GOTU** de un defecto en los materiales de fabricación del "Equipo en Programa", o si el "Equipo en Programa" que utiliza una batería integrada recargable ha reducido a menos del setenta por ciento (70%) su capacidad de mantener una carga eléctrica respecto de sus especificaciones originales y esta solicitud es revisada y aceptada por **GOTU**.

Nota: Ver detalle de exclusiones en la sección de Servicios y Soporte Técnico no cubiertos por EL PROGRAMA.

2.2. Servicios por Daño Accidental por Uso

Se provee el Servicio Daño Accidental por Uso, de ahora en adelante "Servicios por DAU", si durante la "Vigencia del "Programa", el **CLIENTE** realiza una solicitud de caso de servicio de acuerdo a los establecido en el numeral 4, notificando a **GOTU** de la existencia de una falla en el "Equipo en Programa" debido a un daño accidental por uso como resultado de un evento externo inesperado e involuntario (como caídas y daños causados por contacto con líquidos derramados) y esta solicitud es revisada y aceptada por **GOTU**. El **CLIENTE** debe demostrar que el daño originado por el evento externo e involuntario tiene una afectación en el funcionamiento del "Equipo en Programa".

Nota: Ver detalle de exclusiones en la sección de Servicios y Soporte Técnico no cubiertos por EL PROGRAMA.

2.3 Cumplimiento de la cobertura del Servicio Core y del Servicios por DAU.

Si durante la "Vigencia del "Programa", el **CLIENTE** realiza una solicitud de caso de servicio de acuerdo a los establecido en el numeral 4, notificando a **GOTU**, ya sea un "Servicio Core" o "Servicio por DAU", y este es revisado y aprobado por **GOTU,** se procederá a iniciar el servicio con el Proveedor de Servicios Autorizado Apple definido por **GOTU**, con la finalidad de garantizar el proceso estandarizado, partes originales y mano de obra certificada. Como parte del proceso de servicio, el Proveedor de Servicios Autorizado Apple a su discreción: (i) reparará el defecto con piezas nuevas o piezas originales de Apple previamente usadas que fueron probadas y cumplieron los requisitos de funcionamiento de Apple, o (ii) cambiará el "Equipo en Programa" por un producto de reemplazo que sea nuevo o esté compuesto por piezas originales de Apple nuevas y/o previamente usadas que fueron probadas y cumplieron los requisitos de funcionamiento de Apple. Si la reparación o el reemplazo según (i) y (ii) no es posible o no está disponible el producto en reemplazo por que Apple ya no fabrica ese modelo, **GOTU** le reembolsará vía nota crédito por un importe igual al precio de venta al cual el **CLIENTE** adquirió el acuerdo de servicios del "Equipo en Programa" a través del Distribuidor/Reseller Autorizado donde el **CLIENTE** realizó la compra. En caso de que se realice un reembolso, el "Equipo en Programa" se le retornará al **CLIENTE** y se procederá a la cancelación de **EL PROGRAMA. No se reembolsará al CLIENTE el Deducible que haya pagado por ese "Caso de Servicio", cuando aplique.**

Sobre una solicitud de caso de servicio revisada y aceptada por **GOTU** para iniciar la prestación de servicio donde se generen cobros por concepto de tarifa de servicio, costos por repuestos y/o mano de obra por parte del Proveedor de Servicios Autorizado Apple, serán asumidos por **GOTU** con excepción de: (i) el Deducible establecido en el numeral 2.7, cuando la Modalidad de Cobertura del "Equipo en Programa" sea Cobertura con Deducible, y (ii) los costos logísticos de traslado desde la ubicación proporcionada por **CLIENTE** hacia la ubicación de las instalaciones del Proveedor de Servicios Autorizado Apple y regreso nuevamente de la ubicación proporcionada por el **CLIENTE**, a menos que el **CLIENTE** haya adquirido los servicios logísticos de **GOTU** en el momento de compra de **EL PROGRAMA**.

Una vez **GOTU** haya revisado y aceptado la solicitud de caso de servicio presentada por el **CLIENTE**, será clasificada como "Servicio Core" o "Servicio por DAU" de acuerdo a lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2, y se considerará como un "Caso de Servicio" que será descontado de la cantidad de Casos de Servicio enunciados en numeral 2.6 de **EL PROGRAMA**.

2.4. Extensiones sobre Servicios

Es posible extender las coberturas principales de **EL PROGRAMA** a través de la compra de una extensión de servicio para computadoras personales Mac y tabletas iPad. Dichas extensiones solo podrán adquirirse a través del mismo Distribuidor/Reseller Autorizado de **GOTU** por donde se realizó la compra inicial dentro de los 30 días calendario posteriores a la aceptación de la orden de compra inicial por parte de **GOTU**. Las extensiones otorgan 1 (un) año o 2 (dos) años adicionales para computadoras personales Mac, y 1 (un) año adicional para tabletas iPad, a partir de la fecha de fin de cobertura establecida en la "Vigencia de "Programa", pero con limitaciones en su cobertura que se podrán consultar a continuación en el numeral 2.5. Las extensiones conservan el Tipo de Cobertura y la Modalidad de Cobertura contratados en la cobertura principal y suman los incidentes indicados en el numeral 2.6. Conforme al anterior, el Distribuidor/Reseller Autorizado de **GOTU** deberá colocar una nueva orden de compra a **GOTU** para su revisión que formalizará la compra de la extensión de garantía en caso de ser aceptada por parte de **GOTU**.

2.5. Limitaciones sobre las Extensiones de Servicio

Se podrán adquirir extensiones de servicio para los "Equipos en "Programa" que utilicen una batería integrada recargable. Dichas extensiones no contemplan dentro de su alcance la prestación de servicios relacionados, tanto Servicios Core y/o Servicios por DAU, con la capacidad de la batería de mantener una carga eléctrica a partir de la fecha de finalización de cobertura principal establecida en la "Vigencia del Programa".

2.6. Coberturas de EL PROGRAMA

- **GotU Mac CarePack Core y Extensiones de 1 o 2 años**

Acuerdos de Servicio		Mac CarePack Core	Extensión 1 año	Extensión 2 años
Tiempo de Cobertura		3 años	+ 1 año adicional	+ 2 años adicionales
Tipo de Incident	Incidentes por defectos de fabricación y materiales	2 Incidentes	+ 1 Incidente	+ 2 Incidentes
	Incidentes por daño accidental	N/A	N/A	N/A

- **GotU Mac CarePack Core + DAU y Extensiones de 1 o 2 años**

Acuerdos de Servicio		Mac CarePack Core + DAU	Extensión 1 año	Extensión 2 años
Tiempo de Cobertura		3 años	+ 1 año adicional	+ 2 años adicionales
Tipo de Incident	Incidentes por defectos de fabricación y materiales	1 Incidente	+ 1 Incidente (por defecto de fabricación o por daño accidental)	+ 1 Incidente
	Incidentes por daño accidental	1 Incidente		+ 1 Incidente

- **GotU iPad CarePack Core y Extensión de 1 año**

Acuerdos de Servicio		iPad CarePack Core	Extensión 1 año
Tiempo de Cobertura		2 años	+ 1 año adicional
Tipo de Incident	Incidentes por defectos de fabricación y materiales	2 Incidentes	+ 1 Incidente
	Incidentes por daño accidental	N/A	N/A

- **GotU iPad CarePack Core + DAU y Extensión de 1 año**

Acuerdos de Servicio		iPad CarePack Core + DAU	Extensión 1 año
Tiempo de Cobertura		2 años	+ 1 año adicional
Tipo de Incident	Incidentes por defectos de fabricación y materiales	1 Incidente	+ 1 Incidente (por defecto de fabricación o por daño accidental)
	Incidentes por daño accidental	1 Incidente	

Nota. EL PROGRAMA no ofrece cobertura sobre servicios de batería en las extensiones de garantía.

Nota. El número de incidentes indicado en cada tabla aplica por igual en Cobertura Total y en Cobertura con Deducible. En Core + DAU, la Extensión de 1 año suma un solo incidente, que puede usarse por defecto de fabricación o por daño accidental.

2.7. Deducible en la Modalidad Cobertura con Deducible

Cuando la Modalidad de Cobertura de un "Equipo en Programa" sea Cobertura con Deducible, el CLIENTE pagará un Deducible por cada "Caso de Servicio" revisado y aprobado por GOTU, sea "Servicio Core" o "Servicio por DAU", incluidos los casos atendidos durante una Extensión.

a) **Monto.** El Deducible es un monto fijo por "Caso de Servicio" según el tipo de equipo, conforme a la siguiente tabla. El monto aplicable a cada "Equipo en Programa" será el indicado en la "Confirmación del Programa" y no cambiará durante la "Vigencia del Programa".

Equipo en Programa	Cobertura Total	Cobertura con Deducible
Mac (Core o Core + DAU)	$0 por incidente	$1,200.00 MXN + IVA por incidente
iPad (Core o Core + DAU)	$0 por incidente	$900.00 MXN + IVA por incidente

b) **Momento y lugar de pago.** La "Orden de Diagnóstico" emitida por GOTU indicará el monto del Deducible. El CLIENTE pagará el Deducible directamente al Proveedor de Servicios Autorizado Apple asignado por GOTU, en el momento del ingreso del "Equipo en Programa" a sus instalaciones.

c) **Falta de pago.** Si el CLIENTE no paga el Deducible al ingresar el "Equipo en Programa", el Proveedor de Servicios Autorizado Apple no iniciará el servicio, no se descontará un incidente y GOTU quedará liberado de cualquier obligación relacionada con esa solicitud de caso de servicio.

d) **Casos rechazados o cancelados.** No se cobrará Deducible por solicitudes rechazadas por GOTU. Si GOTU cancela el caso porque la información provista por el CLIENTE no corresponde con el diagnóstico oficial, conforme al numeral 5, el Deducible no será reembolsable.

e) **Incidentes.** El pago del Deducible no modifica el número de incidentes establecido en el numeral 2.6. Cada "Caso de Servicio" atendido se descuenta del saldo de incidentes en ambas Modalidades de Cobertura.

f) **Otros costos.** El Deducible no incluye los costos logísticos de traslado, salvo que el CLIENTE haya adquirido los Servicios Logísticos Adicionales GOTU, conforme al numeral 2.3.

3. Servicios y Soporte Técnico no cubiertos por EL PROGRAMA

3.1. Servicios no cubiertos por EL PROGRAMA.

GOTU no proporcionará Servicios Core o Servicio por DAU en los siguientes casos o escenarios:

a) Para realizar mantenimiento preventivo.
b) Para reemplazar un "Equipo en Programa" perdido o robado.
c) Reparar daños catastróficos y daños físicos excesivos donde se evidencia un uso inapropiado, deliberado o mal intencionado del "Equipo en Programa". (Ejemplo productos golpeados, doblado, sumergidos en liquido entre otros)
d) Para reparar daños asociados al desgaste normal y daños superficiales que no afectan el funcionamiento del "Equipo en Programa".
e) Para reparar daños al instalar, extraer o desechar el "Equipo en Programa".
f) Para reparar daños que se hayan producido por un producto que no forma parte del "Equipo en Programa".
g) Para reparar cualquier tipo de daño del "Equipo en Programa" (independientemente de la causa) si alguien que no pertenece a **GOTU** ni es un representante autorizado del Proveedor de Servicios Autorizado Apple, manipuló el dispositivo y le brindó servicio técnico (incluidas las actualizaciones y las ampliaciones) donde se modificó o alteró algún componente.
h) Para reparar condiciones preexistentes del "Equipo en Programa", si usted compró **EL PROGRAMA** después de haber comprado el "Equipo en Programa".
i) Para reparar cualquier daño al "Equipo en Programa" con un número de serie que haya sido alterado, dañado o borrado, o que haya sido modificado para alterar su funcionalidad o capacidad sin el permiso por escrito del fabricante.
j) Para reparar daños causados por incendios, terremotos, inundaciones u otras causas externas similares.
k) Para brindar protección contra los daños causados por la presencia de materiales peligrosos, incluidos, entre otros, materiales biológicos y alérgenos, que pongan en riesgo la salud de los usuarios.
l) Para resolver la pérdida, la pérdida de uso, los daños, la corrupción de información, la imposibilidad de acceder o la imposibilidad de manipular cualquier hardware o software electrónico o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del "Equipo en Programa" como resultado de cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en **EL PROGRAMA** incluido cualquier acceso o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio, o la recepción o transmisión de un código malicioso. (Ejemplo escenarios de ciberseguridad como ransomware, phishing, virus, trojanos, etc.)
m) Resolver, reparar o reemplazar temas relacionados a la capacidad de la batería de mantener una carga eléctrica en "Equipo en Programa" que estén fuera de la cobertura CarePack y hayan adquirido una extensión de servicio.

La instalación de piezas de un proveedor independiente que no sea un Proveedor de Servicios Autorizado Apple podría afectar la cobertura. Como condición para recibir Servicios Core o Servicios por DAU dentro de

EL PROGRAMA, debe ingresar el "Equipo en Programa" completo, es decir, con todas las piezas originales o todos los componentes de reemplazo entregado por su Distribuidor/Reseller al momento de la compra que genera la confirmación del servicio. Esta restricción no perjudica sus derechos estipulados en las leyes de protección al consumidor.

3.2 Soporte Técnico no cubierto por EL PROGRAMA

El alcance de **EL PROGRAMA** no incluye ningún tipo de alcance de Soporte Técnico incluyendo los siguientes casos y escenarios.

a) Para el uso o la modificación del "Equipo en Programa", macOS o el Software de consumo de una forma no prevista para el "Equipo en Programa" o el software.
b) Para problemas que puedan solucionarse mediante la actualización del software a la versión vigente en ese momento.
c) Para productos de proveedores independientes o las consecuencias que tengan sobre el funcionamiento del "Equipo en Programa", macOS o el Software de consumo, o los problemas de interacción entre estos.
d) Para el uso que haga de una computadora o macOS que no esté relacionado con el Software de consumo ni con problemas de conectividad con el "Equipo en Programa"
e) Para un software que no sea macOS ni el Software de consumo.
f) Para cualquier Software de consumo designado como "beta", "versión preliminar" o "vista previa", o software con una etiqueta similar.
g) Para el daño o la pérdida de cualquier software o dato almacenado o grabado en el "Equipo en Programa" (tenga en cuenta que **EL PROGRAMA** no cubre la recuperación ni la reinstalación de Programas de software ni datos del usuario)
h) Para los navegadores web, las aplicaciones de correo electrónico y el software de proveedores de servicios de Internet independientes o las configuraciones de sistema operativo necesarias para su uso.
i) La pérdida, la pérdida de uso, los daños, la corrupción, la imposibilidad de acceder o la imposibilidad de manipular cualquier hardware o software electrónico, o sus componentes, que se utilicen para almacenar, procesar, acceder, transmitir o recibir información dentro del "Equipo en Programa" como resultado de cualquier causa o pérdida que no sean las pérdidas cubiertas específicamente indicadas en **EL PROGRAMA** incluido cualquier acceso o uso no autorizado de dicho sistema, un ataque de denegación de servicio, o la recepción o transmisión de un código malicioso. (Ejemplo escenarios de ciberseguridad como ransomware, phishing, virus, trojanos, etc.)
j) La pérdida, la pérdida de uso, los daños, la corrupción, la imposibilidad de acceder o la imposibilidad de manipular datos electrónicos almacenados en el "Equipo en Programa", incluida cualquier pérdida causada por el acceso o el uso no autorizados de dichos datos, un ataque de denegación de servicio o la recepción o transmisión de un código malicioso.
k) Resolver, reparar o reemplazar temas relacionados a la capacidad de la batería de mantener una carga eléctrica en "Equipo en Programa" que estén fuera de la cobertura CarePack y hayan adquirido una extensión de servicio.

4. Cómo solicitar los servicios de EL PROGRAMA

Para obtener los servicios de **EL PROGRAMA**, en el que se incluye tanto los "Servicios Core" como los "Servicios por DAU", visite el sitio web de **GOTU** http://www.GotU.it.com/. Debe registrarse o ingresar con sus credenciales y conservar tanto el documento de "Confirmación del Programa" que se envió por correo electrónico como resultado de la aceptación de la orden de compra colocada por el Distribuidor/Reseller Autorizado de **GOTU**, así como el recibo de venta original del "Equipo en Programa", ya que se los solicitarán en caso de si hay alguna duda con respecto a si su "Equipo en Programa" cumple los requisitos de la cobertura. Una vez ingrese al módulo web deberá aceptar los términos y condiciones de **EL PROGRAMA** para poder tener acceso a consultar los "Equipos en Programa", la "Vigencia del Programa", estado de las

solicitudes de caso de servicio y saldo de incidencias. El módulo web será el único mecanismo aceptado para enviar una solicitud de caso de servicio para la revisión de **GOTU**, donde deberá brindar una explicación detallada de la situación, dónde y cuándo ocurrió el incidente. En caso de que **GOTU** apruebe su solicitud de caso de servicio, se procederá a contactarlo a los datos suministrados en la solicitud de caso de servicio para iniciar el proceso de servicio y se le enviará vía correo electrónico el documento "Orden de Diagnóstico" que deberá ser presentada por el cliente ante el Proveedor de Servicios Autorizado Apple o incluida dentro del embalaje del "Equipo en Programa" en caso de haber contratado los Servicios Logísticos Adicionales **GOTU. Si la Modalidad de Cobertura del "Equipo en Programa" es Cobertura con Deducible, la "Orden de Diagnóstico" indicará el monto del Deducible, que el CLIENTE pagará al Proveedor de Servicios Autorizado Apple al ingresar el "Equipo en Programa", conforme al numeral 2.7.**

La única manera de solicitar servicios establecidos como parte de **EL PROGRAMA** es a través del proceso mencionado anteriormente, el no presentar ante el Proveedor de Servicios Autorizado Apple o no incluir dentro del embalaje del "Equipo en Programa" la "Orden de Diagnóstico", o cualquier acción o intención distinta, libera a **GOTU** de cualquier obligación y/o responsabilidad relacionada con el "Equipo en Programa" y puede llevar a la cancelación unilateral del acuerdo de servicios por parte de **GOTU** sin devolución alguna de dinero.

5. Opciones de servicios de EL PROGRAMA

Una vez que el cliente inicie la solicitud de caso de servicio a través del proceso estipulado anteriormente y dicha solicitud sea validada y aceptada por **GOTU** y sea emitida una "Orden de Diagnostico", el servicio se prestará de alguna de las siguientes alternativas teniendo en cuenta la elección del **CLIENTE** al momento de solicitar el caso de servicio y si realizó la compra de servicios adicionales logísticos con **GOTU** siempre y cuando se cumpla con las instrucciones establecidas en los siguientes literales.

a) Servicios Logísticos Adicionales **GOTU**: En caso de haber adquirido los servicios adicionales logísticos con **GOTU**, el "Equipo en Programa" asociado al caso de servicio aprobado por **GOTU** será recogido y llevado por **GOTU** o sus aliados logísticos, de acuerdo a los datos proporcionados en la solicitud de caso de servicio por parte del **CLIENTE**, a las instalaciones del Proveedor de Servicios Autorizado Apple para iniciar la prestación de servicio. La responsabilidad del embalaje y preparación del equipo, así como incluir dentro del embalaje la "Orden de Diagnostico" es exclusiva del **CLIENTE**. Una vez que equipo se encuentre con el Proveedor de Servicios Autorizado Apple, **GOTU** le dará seguimiento y se hará cargo de los costos por concepto de tarifa de servicio, repuestos y/o mano de obra, con excepción del Deducible conforme al numeral 2.7, cuando aplique. Una vez finalizada la tarea de servicio, **GOTU** o sus aliados logísticos deberán retirar el "Equipo de Programa" y entregarlo al **CLIENTE** de acuerdo a la información proporcionada en la solicitud de caso de servicio. Equipos que hayan sido recolectados donde el **CLIENTE** no haya incluido la "Orden de Diagnostico" dentro del embalaje y de acuerdo al numeral 4, se liberará a **GOTU** de cualquier obligación y/o responsabilidad relacionada con el "Equipo en Programa" y puede llevar a la cancelación unilateral del acuerdo de servicios por parte de **GOTU**.

b) **CLIENTE** sin Servicios Logísticos Adicionales **GOTU**:
Carry-In: En caso de no haber elegido los Servicios Logísticos Adicionales GOTU, el "Equipo en Programa" será llevado por el **CLIENTE** o un tercero designado por el **CLIENTE** a las instalaciones del Proveedor de Servicios Autorizados Apple que haya sido asignado y comunicado por **GOTU** a través del modulo web como parte del proceso de actualización de la solicitud de caso de servicio iniciado por el **CLIENTE**. El **CLIENTE** deberá presentar la "Orden de Diagnostico" ante el Proveedor de Servicios Autorizados Apple y, cuando la Modalidad de Cobertura sea Cobertura con Deducible, pagar el Deducible establecido en el numeral 2.7, para la verificación de la información. El no presentar la "Orden de Diagnostico" al momento de ingresar al "Equipo en Programa" libera a **GOTU** de cualquier obligación y/o responsabilidad relacionada con el "Equipo en Programa" y puede llevar

a la cancelación unilateral del acuerdo de servicios por parte de **GOTU**. Cualquier escenario diferente, donde el **CLIENTE** proceda a llevar el "Equipo en Programa" otro Proveedor de Servicios Autorizado Apple que no haya sido previamente asignado por **GOTU** dará por entendido que el **CLIENTE** no dará continuidad al proceso de solicitud de caso servicio, liberando a **GOTU** de cualquier obligación y responsabilidad relacionad al "Equipo en Programa" incluyendo los costos asociados a tarifas de servicio, repuestos y/o mano de obra que haya incurrido el **CLIENTE**. Por ningún motivo se entenderá que se ha dado inicio al proceso de servicio sin que se haya dado la aprobación y el envío de la "Orden de Diagnóstico" de la solicitud de caso servicio por parte de **GOTU** a través del modulo web donde el **CLIENTE** realizó la solicitud de caso de servicio.

Una vez que el "Equipo en Programa" se encuentre en las instalaciones del Proveedor de Servicios Autorizado Apple, **GOTU** le dará seguimiento y se hará cargo de los costos por concepto de tarifa de servicio, repuestos y/o mano de obra, con excepción del Deducible conforme al numeral 2.7, cuando aplique. Una vez finalizada la tarea de servicio le será notificado al **CLIENTE** (Carry-in), de acuerdo los datos de contacto proporcionados en la solicitud de servicio, que deberá retirar el "Equipo de Programa" de las instalaciones del Proveedor de Servicios Autorizado Apple.

Las opciones de servicio, la disponibilidad de las piezas y los tiempos de respuesta pueden variar de acuerdo con los flujos de proceso con los Proveedor de Servicios Autorizado Apple, su inventario de partes y proceso de reparación. **GOTU** no se hace responsable por los tiempos de reparación y niveles de servicio de los Proveedor de Servicios Autorizado Apple. De acuerdo al diagnóstico oficial presentado por el Proveedor de Servicios Autorizado Apple, **GOTU** se reserva el derecho de cancelar la solicitud de caso de servicio presentada por el cliente cuando la información y descripción provista por el **CLIENTE** no corresponda y sea inconsistente a lo evidenciado en el diagnostico oficial.

EL PROGRAMA solo está disponible para México y solo se podrá ofrecer para equipos que se hayan comprado en el país.

6. Sus responsabilidades

Para recibir servicio de acuerdo a **EL PROGRAMA**, usted acepta que debe realizar el proceso de reclamación a través de portal http://www.gotu.it.com/, ingresar con sus credenciales de **EL PROGRAMA**, proporcionar toda la información fidedigna y completa y en caso de ser necesario (i) proporcionar una copia de la "Confirmación del Programa" y una copia de la prueba de compra original **EL PROGRAMA**, si se solicita; (ii) proporcionar información y fotografías acerca de las causas del problema con el "Equipo en Programa";(iii) mantener el canal de comunicación con **GOTU** para asegurar la correcta documentación; (iv) seguir las instrucciones que **GOTU** le indique y consultar el avance de sus reclamaciones vía el modelo web en el portal de **GOTU**; (v) presentar ante el Proveedor de Servicios Autorizado Apple o incluir dentro del embalaje del "Equipo en Programa" en caso de haber contratado los Servicios Logísticos Adicionales **GOTU,** la "Orden de Diagnostico"(vi) actualizar el software a las versiones publicadas actualmente antes de solicitar el servicio; (vii) hacer un respaldo del software y de los datos almacenados en el "Equipo en Programa"; y (viii) pagar el Deducible correspondiente a cada "Caso de Servicio" al ingresar el "Equipo en Programa" con el Proveedor de Servicios Autorizado Apple, cuando la Modalidad de Cobertura contratada sea Cobertura con Deducible.

IMPORTANTE SOBRE PROCESOS CON PROVEEDORES DE SERVICIO AUTORIZADOS DE APPLE.

DURANTE EL SERVICIO DE HARDWARE, APPLE ELIMINARÁ EL CONTENIDO DEL "EQUIPO EN PROGRAMA", REFORMATEARÁ LOS MEDIOS DE ALMACENAMIENTO Y REINSTALARÁ LA CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE ORIGINAL DEL EQUIPO CUBIERTO, ASÍ COMO LAS VERSIONES POSTERIORES DE ACTUALIZACIÓN, POR LO QUE SE ELIMINARÁN EL SOFTWARE Y LOS DATOS ALMACENADOS EN EL EQUIPO CUBIERTO ANTES DEL SERVICIO.

GOTU le retornará su "Equipo en Programa", reparado por el Proveedor de Servicios Autorizado Apple. Estos pueden instalar actualizaciones de macOS/iPadOS como parte del servicio de hardware que impedirán que el "Equipo en Programa" vuelva a una versión anterior del sistema operativo. Las aplicaciones de terceros instaladas en el "Equipo en Programa" pueden no ser compatibles o no funcionar con el "Equipo en Programa" como resultado de la actualización de macOS/iPadOS. El cliente será responsable de reinstalar todos los demás programas de software, datos y contraseñas.

7. Límite de responsabilidad

EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, **GOTU**, SU PERSONAL Y SUS ALIADOS NO TENDRÁN, EN NINGÚN CASO, RESPONSABILIDAD ALGUNA ANTE EL CLIENTE O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR DEL EQUIPO CUBIERTO POR LOS DAÑOS INDIRECTOS O RESULTANTES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS COSTOS DE RECUPERACIÓN, REPROGRAMACIÓN O REPRODUCCIÓN DE CUALQUIER PROGRAMA O DATO O CUALQUIER INCUMPLIMIENTO DE MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, CUALQUIER PÉRDIDA DE ACTIVIDAD COMERCIAL, BENEFICIOS, INGRESOS O AHORROS PREVISTOS COMO RESULTADO DE LAS OBLIGACIONES DE **GOTU** SEGÚN ESTE PROGRAMA. EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, EL LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD DE **GOTU**, SU PERSONAL Y SUS ALIADOS ANTE EL CLIENTE O CUALQUIER PROPIETARIO POSTERIOR ACORDE AL **EL PROGRAMA** NO SUPERARÁ EL PRECIO ORIGINAL PAGADO POR **EL PROGRAMA**. ESPECÍFICAMENTE **GOTU**, NO GARANTIZA QUE EL PROVEEDOR DE SERVICIO AUTORIZADO APPLE (i) PODRÁ REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO EN PROGRAMA" SIN QUE ESO IMPLIQUE UN RIESGO PARA LOS PROGRAMAS O DATOS, O BIEN LA PÉRDIDA DE ESTOS; (ii) SE MANTENDRÁ LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS, O (iii) EL FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO SERÁ ININTERRUMPIDO O NO PRESENTARÁ ERRORES. LOS BENEFICIOS CONFERIDOS POR ESTE PROGRAMA SON ADICIONALES A TODOS LOS DERECHOS Y REPARACIONES ESTIPULADOS POR DICHAS LEYES Y REGULACIONES. EN LA MEDIDA EN QUE LA RESPONSABILIDAD SEGÚN ESAS LEYES Y REGULACIONES PUEDA SER LIMITADA, LA RESPONSABILIDAD DE **GOTU** SE LIMITA AL PAGO DE LOS SERVICIOS DE REPARACIÓN DEL EQUIPO EN PROGRAMA A TRAVES DE UN PROVEEDOR DE SERVICIO AUTORIZADO APPLE.

8. Cancelación

8.1 Derechos de cancelación

EL PROGRAMA adquirido puede ser cancelarlo en cualquier momento, por cualquier motivo con efecto inmediato y es posible que tenga derecho a recibir un reembolso según lo que se especifica a continuación. Para esto, debe enviar un correo a *cancelaciones@gotu.it.mx.*

a) Cancelación de los Programas comprados a los Distribuidor/Reseller Autorizado de Apple dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra:

Si compró **EL PROGRAMA** a un Distribuidor/Reseller Autorizado de Apple y lo cancela dentro de los treinta (30) días posteriores a la compra de **EL PROGRAMA**, deberá notificar de manera simultánea tanto al Distribuidor/Reseller como a **GOTU** por medio del correo electrónico definido anteriormente. **GOTU** procederá a cancelar **EL PROGRAMA** y a generar una nota crédito al Distribuidor/Reseller Autorizado para que sea aplicada a su obligación por el valor total comprado menos el valor de cualquier servicio otorgado como parte de **EL PROGRAMA** en un plazo no mayor a treinta (30) días naturales. Los Deducibles pagados por "Casos de Servicio" ya atendidos no serán reembolsables.

b) Cancelación de los "Programas comprados a los Distribuidor/Reseller Autorizado de Apple posterior de los treinta (30) días después de la compra.

Si compró **EL PROGRAMA** a un Distribuidor/Reseller Autorizado de Apple y lo cancela después de los treinta (30) días posteriores a la compra de **EL PROGRAMA**, deberá notificar de manera simultánea tanto al Distribuidor/Reseller como a **GOTU** por medio del correo electrónico. **GOTU** procederá a cancelar el "Programa" y a generar una nota crédito al Distribuidor/Reseller Autorizado para que sea aplicada a su obligación de la siguiente manera:

GOTU hará una retención del 50% del valor de la compra original y sobre el 50% restante y procederá a realizar un reembolso prorrateado por medio de una nota crédito al Distribuidor/Reseller Autorizado para que sea aplicada a su obligación. El reembolso prorrateado consiste en el porcentaje de tiempo sobre la fecha de "Vigencia del Programa" que aún no ha vencido a partir de la fecha de compra de este, menos el valor de cualquier servicio que se le haya otorgado como parte de **EL PROGRAMA** en un plazo no mayor a treinta (30) días naturales. Los Deducibles pagados por "Casos de Servicio" ya atendidos no serán reembolsables.

8.2 Derechos de cancelación GOTU

GOTU puede cancelar **EL PROGRAMA** por (i) identificación de fraude o tergiversación sustancial por parte del cliente (ii) si no están disponibles las piezas de repuesto para el "Equipo en Programa", (iii) cese de operación o disolución de la sociedad, por medio de un aviso por correo electrónico con treinta (30) días de anticipación. Si **GOTU** cancela **EL PROGRAMA** por las razones (ii) o (iii), el cliente recibirá un reembolso prorrateado correspondiente al plazo sin vencer de **EL PROGRAMA** a través de una nota crédito emitida al Distribuidor/Reseller Autorizado por donde se realizó la compra en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días naturales.

8.3 Consecuencias de la cancelación

A partir de la fecha efectiva de cancelación las obligaciones futuras de **GOTU** para con el **CLIENTE** según **EL PROGRAMA** finalizarán en su totalidad.

9. Términos generales

a) Aunque **GOTU** puede subcontratar o ceder el cumplimiento de sus obligaciones a terceros, esto no significa que quedará exento de sus obligaciones establecidas en **EL PROGRAMA**.
b) **GOTU** no es responsable de incumplimientos ni retrasos en el cumplimiento dentro de la ejecución de **EL PROGRAMA** que se deban a acontecimientos fuera del control razonable de **GOTU**.
c) El cliente no tiene la obligación de realizar un mantenimiento preventivo del "Equipo en Programa" para recibir servicio de acuerdo con **EL PROGRAMA**.
d) **EL PROGRAMA** se ofrece y es válido únicamente en el territorio México.
e) Usted acepta que la información y los datos revelados a **GOTU** según **EL PROGRAMA** no son confidenciales, ni de su propiedad. Asimismo, usted acepta que **GOTU** recopile y procese datos en su nombre cuando le preste cualquier servicio. Lo anterior puede incluir transferir sus datos a empresas filiales o proveedores de servicios de acuerdo con la Política de Privacidad en www.gotu.it.com.
f) **El cliente entiende y acepta que, al adquirir EL PROGRAMA, GOTU utilizará, procesará, transferirá y protegerá su información de acuerdo con la Política de Privacidad. Sin perjuicio de lo anterior, usted acepta que GOTU y sus proveedores de servicios puedan utilizar y procesar su nombre, número de serie del dispositivo, información de contacto, historial de reparaciones y otra información personal que nosotros y nuestros proveedores de servicios recopilen o generen en relación con EL PROGRAMA, con el fin de lo siguiente: (i) proporcionar y administrar los servicios de EL PROGRAMA y cumplir con este contrato; (ii) garantizar la calidad del servicio; y (iii) comunicarse con usted en relación con EL PROGRAMA, las transacciones financieras relacionadas y los servicios y el soporte que se prestan en relación a este contrato.**

g) Los términos de **EL PROGRAMA**, incluidos el recibo de venta original de **EL PROGRAMA** y la Confirmación del "Programa", prevalecerán sobre cualquier otro término contradictorio, adicional o de otro tipo de cualquier orden de compra u otro documento y constituirán el acuerdo completo entre usted y **GOTU** con respecto a **EL PROGRAMA**.

h) No existe un proceso informal de resolución de controversias disponible en virtud de **EL PROGRAMA**, todas las negociaciones podrán sujetarse a consideración de **GOTU** a través cualquier medio alternativo de solución de controversias.

i) Salvo donde esté prohibido por ley, las leyes de México rigen los planes adquiridos en México. Si estos términos no son coherentes con las leyes de cualquier otra jurisdicción donde el cliente compre **EL PROGRAMA**, regirán las leyes de esa jurisdicción.