

Garantía Total TOi ROBOT®

Garantía Total **TOi Robot®** que cubre daño accidental o mal funcionamiento generado por causas distintas a defectos de fabricación y la necesidad de asistencia técnica. Garantía Total **TOi Robot®** no ofrece cobertura para los fallos por defectos en el diseño, en los materiales o en la fabricación. Dichos fallos estarán cubiertos por separado por la Garantía limitada de TOi Robot® por daños de fabricación y vicios ocultos o directamente por Sensory Places durante el mismo periodo de cobertura.

Términos y condiciones:

Gracias por adquirir Garantía Total **TOi Robot®**, una póliza de seguros que acepta asegurar su **TOi Robot®** según los términos y condiciones detallados en la presente póliza.

Garantía Total **TOi Robot®** cubre la reparación o el reemplazo de su dispositivo en caso de daño accidental, mal funcionamiento o agotamiento de la batería, así como el acceso al soporte técnico de Sensory Places.

Esta póliza está distribuida por Sensory Places y sus distribuidores autorizados.

Garantía Total **TOi Robot®** no cubre los fallos debidos a defectos en el dispositivo, aunque tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por los derechos que le Concede la Garantía limitada de TOi Robot® por daños de fabricación y vicios ocultos o directamente por Sensory Places durante el mismo periodo que el periodo de cobertura de Garantía Total **TOi Robot®**.

1. Definiciones

Cualquier palabra o expresión que comience con letra mayúscula en la presente Póliza tendrá el significado definido en esta cláusula siempre que se utilice en la Póliza:

1.1. «Daño accidental» hace referencia a daños físicos, roturas o fallos en el Equipo cubierto como resultado de un evento imprevisto o no intencionado ocasionado al manipularlo (por ejemplo, caída del Equipo cubierto o contacto con líquidos), o como consecuencia de un evento externo (por ejemplo, condiciones ambientales o atmosféricas extremas). Los daños deben afectar al funcionamiento del Equipo cubierto.

1.2. «Póliza anual» hace referencia a una Póliza de doce meses de cobertura que es posible renovar cada doce meses hasta un máximo de tres años desde la fecha de compra de la Póliza original, salvo que se cancele antes de conformidad con la cláusula 10 de esta Póliza o se rechace la renovación, y que se paga anualmente.

1.3. «Sensory Places» hace referencia a Sensory Places (o a sus agentes designados), que distribuye la presente Póliza y gestiona las reclamaciones y quejas.

1.4. «Proveedor de servicios autorizado por Sensory Places» hace referencia a un proveedor de servicios externo nombrado como agente de Sensory Places para gestionar reclamaciones.

1.5. «Distribuidor autorizado de Sensory Places» hace referencia a un distribuidor externo con autorización de Sensory Places para distribuir la presente Póliza al mismo tiempo que le suministra a Usted, mediante venta, el Equipo cubierto.

1.6. «Garantía limitada de TOi Robot®» hace referencia a la garantía voluntaria del fabricante que, con sus propias condiciones de servicio, Sensory Places proporciona a los compradores o arrendatarios.

1.7. «Agotamiento de la batería» hace referencia (en el caso de un Equipo cubierto que utiliza una batería recargable integrada) a la incapacidad de dicha batería de mantener una carga eléctrica, perdiendo la capacidad de almacenamiento de energía.

1.8. «Software de consumo» hace referencia al software operativo del Equipo cubierto, a aplicaciones de software preinstaladas en este y a aplicaciones de la marca Sensory Places que se instalan posteriormente en el Equipo cubierto y que pueden variar con el tiempo.

1.9. «Periodo de cobertura» hace referencia al periodo establecido en la cláusula 3.

1.10. «Equipo cubierto» hace referencia al TOi Robot® identificado por el número de serie de producto, así como a los accesorios originales incluidos en la misma caja. El Equipo cubierto debe haberse adquirido (mediante compra) como producto nuevo. El Equipo cubierto incluye cualquier producto de reemplazo que Sensory Places le proporcione a Usted en virtud de las cláusulas 4.1.2 o 4.2 de esta Póliza.

1.11. La «Cobertura del hardware» es la cobertura que proporciona reparación o reemplazo del Equipo cubierto por Daño accidental o Agotamiento de la batería.

1.12. «Evento asegurado» hace referencia (a) al Daño accidental de su Equipo cubierto, (b) al Agotamiento de la batería o (c) a la necesidad de utilizar el Soporte técnico dentro del Periodo de cobertura.

1.13. «Certificado» hace referencia al documento que sirve como prueba de cobertura, que Usted recibe cuando adquiere la presente Póliza y que incluye los detalles del seguro y el número de serie del Equipo cubierto por la Póliza.

1.14. «Póliza» hace referencia al presente documento de seguro en el que se detallan los términos y condiciones de Garantía Total **TOi Robot®** de su Póliza anual (según se indica en el certificado).

2. La Póliza

2.1. Su Póliza se compone del presente documento de seguro, donde se establecen las condiciones generales de la cobertura en virtud de Garantía Total **TOi Robot®** y del Certificado. Revise cuidadosamente esta documentación para comprobar que ofrece la cobertura que usted necesita. Si sus necesidades cambian, o si cambia la información que constituye la base de la Póliza, es posible que Sensory Places deba actualizar sus registros y que sea necesario modificar los datos de su Certificado.

2.2. El precio correspondiente a su Póliza es como sigue:

Garantía Total **TOi Robot®**: **\$49,900** Este precio no incluye IVA.

3. Periodo de cobertura

3.1. La Cobertura del hardware empieza a partir de la fecha de compra de la Póliza. Por tanto, si adquiere la Garantía Total **TOi Robot®** después de la compra del Equipo cubierto, solo recibirá la Cobertura Total **TOi Robot®** y la Cobertura del hardware a partir de esa fecha. La cobertura del Soporte técnico comienza cuando finaliza la cobertura gratuita de soporte técnico del fabricante que, a su vez, comienza en la fecha en que adquiere el Equipo cubierto.

3.2. La duración de la Póliza es de doce (12) meses (un año). Su Póliza podrá ser renovada cada año, durante un máximo de tres años, a partir de la fecha de compra de la primera Póliza anual, que figura en el recibo de venta original de dicha Póliza. En el caso de que Sensory Places ya no pueda prestar servicio para el Equipo cubierto, Sensory Places rechazará la renovación de la Póliza y se lo notificará por escrito con dos meses de antelación a la fecha de vencimiento del Periodo de cobertura, tras lo cual, su Póliza no podrá renovarse.

3.3. Aunque Usted ya no cumpla los requisitos para hacer una reclamación por Daño accidental, la cobertura de Soporte técnico continuará vigente durante todo el Periodo de cobertura.

3.4. La presente Póliza no cubre ningún daño sufrido por el Equipo cubierto en Eventos asegurados que hayan ocurrido antes de la adquisición de la Póliza.

4. Cobertura

4.1. **Cobertura del hardware.** Si hace una reclamación válida en virtud de la Cobertura del hardware descrita en la presente Póliza se llevará a cabo una de estas medidas:

4.1.1. Reparar el Equipo cubierto con piezas nuevas o con piezas originales previamente utilizadas que se hayan probado y superen los requisitos de funcionamiento de Sensory Places.

4.1.2. Reemplazar el Equipo cubierto (si la reparación no es práctica o económicamente viable) por un dispositivo nuevo o por un dispositivo formado por piezas originales de nuevas o previamente utilizadas que se hayan probado y superen los requisitos de funcionamiento. Todos los productos de reemplazo que se suministren en virtud de esta Póliza tendrán, como mínimo, unas características iguales o sustancialmente similares a las del Equipo cubierto original (sujeto a las actualizaciones del Software de consumo que corresponda). En caso de reemplazo, Sensory Places conservará el Equipo cubierto original. Si Usted hace una reclamación, solo caben las opciones de reparar o reemplazar el Equipo cubierto; Sensory Places no le pagará ninguna cantidad de dinero.

4.2. **Límite.** Una vez que haya alcanzado el Límite de Daño accidental el cual es: ***Un (1) cambio por elemento del TOi Robot® System durante un periodo de doce (12) meses de cobertura***, la cobertura por Daño accidental de esta Póliza será pausada hasta el aniversario de la fecha de compra de la Póliza (indicada en el recibo de venta original), momento en el cual comenzará el siguiente periodo de doce meses (cuando corresponda) y el Límite del Daño accidental volverá a estar disponible. No obstante, la cobertura por Soporte técnico continuará vigente hasta el fin del Periodo de cobertura. ***Cualquier parte no utilizada del Daño accidental vencerá al final de cada periodo de doce meses.***

4.3. **Soporte técnico.** Si Usted hace una reclamación válida en virtud de esta cláusula de la Póliza, tendrá acceso prioritario a la línea de ayuda del Soporte técnico de Sensory Places en caso de que el Equipo cubierto deje de funcionar correctamente. Esta cobertura comienza cuando finaliza el periodo de soporte gratuito que, a su vez, comienza en la fecha en que haya adquirido el Equipo cubierto. El Soporte técnico cubrirá el Equipo cubierto, el Software de consumo y cualquier problema de conectividad entre el Equipo cubierto y los dispositivos enlazados que son compatibles y que cumpla con las especificaciones de conectividad del Equipo cubierto. También cubrirá la versión actual en ese momento de cualquier Software aplicable y cualquier Versión principal anterior.

5. Exclusiones

5.1. **Cobertura del hardware.** La presente Póliza no cubre lo siguiente:

5.1.1. Productos que no sean el equipo cubierto.

5.1.2. Los daños causados por:

5.1.2.1. Mal uso o uso incorrecto; es decir, daños causados de forma intencionada, lo que incluye el uso consciente del Equipo cubierto con un fin distinto del previsto o de un modo distinto al previsto.

5.1.2.2. La modificación efectiva (o el intento de modificación o alteración) del Equipo cubierto.

5.1.2.3. Servicios o reparaciones (lo que incluye actualizaciones) a cargo de alguien que no sea de Sensory Places o un Proveedor de servicios autorizado por Sensory Places.

5.1.2.4. Un equipo cubierto con el número de serie alterado, dañado o eliminado, un Equipo cubierto se haya abierto, reparado, modificado o alterado por alguien que no sea de Sensory Places o un representante autorizado de Sensory Places o un Equipo cubierto que contenga piezas no autorizadas por Sensory Places.

5.1.3. Un Equipo cubierto (lo que incluye todos sus componentes principales) que no se devuelva a Sensory Places.

5.1.4. Daños superficiales en el Equipo cubierto que no afecten a su funcionalidad, lo que incluye, entre otras cosas, grietas muy finas, arañazos, abolladuras, roturas del plástico en los puertos y decoloración.

5.1.5. Daños o fallos causados por el desgaste o el uso normal del Equipo cubierto.

5.1.6. Daños causados por el fuego.

5.1.7. Fallos debidos a defectos en los materiales, la fabricación o el diseño; sin embargo, tales fallos quedan cubiertos de forma independiente por la Garantía limitada de TOi Robot® o directamente por Sensory Places durante el mismo periodo que el Periodo de cobertura de Garantía Total **TOi Robot®**.

5.1.8. La pérdida de piezas o robo del Equipo cubierto.

5.2. **Soporte técnico.** La presente Póliza no cubre lo siguiente:

5.2.1. El uso o la modificación del Equipo cubierto para fines diferentes de los previstos o de un modo distinto a lo indicado en el manual del usuario, las especificaciones técnicas u otras guías sobre el Equipo cubierto.

5.2.2. Productos de otros fabricantes o software (que no sean el Equipo cubierto o el Software de consumo).

5.2.3. Los daños o las pérdidas de software o datos contenidos o guardados en el Equipo cubierto.

5.2.4. El asesoramiento relacionado con el uso cotidiano del Equipo cubierto si no hay un problema subyacente con el hardware o el software.

6. Condiciones generales

6.1. Para poder disfrutar de toda la protección de su Póliza, debe cumplir con esta cláusula y con las cláusulas 7, 8 y 9, ya que son condiciones de la presente Póliza. El no cumplimiento de estas condiciones puede dar lugar al rechazo de su reclamación.

6.2. Las siguientes condiciones se aplican a la presente Póliza:

6.2.1. Piezas originales. Como condición para poder recibir la Cobertura de hardware, se debe devolver a Sensory Places la totalidad del Equipo cubierto, incluidas todas las piezas originales o cualquier componente de reemplazo autorizado por Sensory Places.

6.2.2. Límites de la Póliza. La cobertura en virtud de la Póliza está sujeta a las exclusiones establecidas en la cláusula 5.

7. Cómo se realiza una reclamación

7.1. Para la Cobertura del hardware. Debe informar de la reclamación lo antes posible a Sensory Places o un Proveedor de servicios autorizado por Sensory Places. La reclamación se resolverá mediante las opciones establecidas en la cláusula 7.3.

7.2. A fin de validar que su producto es un Equipo cubierto, deberá proporcionar (si se le solicita) un comprobante de compra del Equipo cubierto y el Certificado.

7.3. Las reclamaciones de Cobertura del hardware válidas se pueden presentar con una de las siguientes opciones:

7.3.1. Servicio de reparación. Puede llamar y posteriormente enviar su Equipo cubierto a las oficinas de Sensory Places, la Garantía Total **TOi Robot®** cubre los gastos de envío (cliente a fábrica y fábrica a cliente) en Un (1) solo evento el cual puede ser el equipo cubierto completo o un elemento a sustituir. Los siguientes eventos deberán ser cubiertos por el cliente. Aplica solo para clientes dentro de la República Mexicana. Se llevará a cabo una reparación o se proporcionará un reemplazo, de acuerdo con la cláusula 4.1. Una vez que se complete la reparación o haya disponible un reemplazo (según corresponda), recibirá una notificación para el envío del Equipo cubierto.

7.3.2. Servicio de reemplazo exprés. Sensory Places exigirá la devolución del Equipo cubierto y una vez recibido el Equipo cubierto en fábrica, se le enviará un producto de reemplazo.

7.4. Si desea hacer una reclamación en virtud de la presente Póliza en un país distinto a México, deberá cumplir todas las leyes y normativas aplicables sobre importación y exportación, y Usted será el responsable de abonar el envío cliente a fábrica, fábrica a cliente, todas las tasas de aduanas, impuestos sobre el valor añadido y otros impuestos y cargos asociados que corresponda.

7.5. Para recibir Soporte técnico, puede hacer una reclamación llamando por teléfono a Sensory Places. se le solicitará el número de serie del Equipo cubierto para poder ofrecerle asistencia.

8. Sus responsabilidades cuando realiza una reclamación.

8.1. Cuando haga una reclamación en virtud de la presente Póliza (en función de las circunstancias de su reclamación), debe cumplir con lo siguiente:

8.1.1. Debe proporcionar información sobre las circunstancias relacionadas con los síntomas y las causas del daño que ha sufrido el Equipo cubierto o los problemas que Usted haya tenido con este.

8.1.2. Para que Sensory Places pueda determinar el problema y asistirle en la reclamación, Usted deberá proporcionar información (si se le solicita); esto puede incluir, entre otros datos, el número de serie, los mensajes de error que hayan aparecido, las medidas tomadas antes de que el Equipo cubierto presentara el problema y cualquier medida que se haya tomado para resolverlo.

8.1.3. Debe seguir las instrucciones de Sensory Places y empaquetar el Equipo cubierto de acuerdo con las instrucciones de envío que Sensory Places o el Proveedor de servicios autorizado por Sensory Places le indiquen.

8.1.4. Deberá enviar a Sensory Places todos los componentes principales del producto objeto de la reclamación, de modo que sea posible evaluar su validez.

9. Engaño, fraude.

9.1. Si cualquier reclamación se demostrara fraudulenta o si Usted proporciona información engañosa al hacer una reclamación, esta será rechazada.

10. Cancelación.

10.1 Sensory Places puede rechazar la renovación de la Póliza si ya no puede prestar servicio para el Equipo cubierto, en cuyo caso se le notificará con dos meses de

antelación a la fecha de caducidad del Periodo de cobertura y la Póliza dejará de renovarse. Usted también puede rechazar la renovación de la Póliza.

Aceptación expresa

Usted acepta de forma expresa que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce su aceptación. Del mismo modo, confirma la recepción de toda la información indicada antes de firmar la presente Póliza.

Confirma que ha leído y que comprende el contenido y el ámbito de todas las cláusulas de la presente Póliza; especialmente, aquellas destacadas en letra negra.

Aceptación de los términos y condiciones de la Garantía Total TOi Robot®

Usted acepta de forma expresa que ha recibido todos los documentos de la Póliza y reconoce su aceptación. Del mismo modo, acepta que ha recibido toda la información expuesta antes de firmar esta Póliza.

Al firmar a continuación, confirma que ha leído y que comprende el contenido y el alcance de todas las cláusulas de la presente Póliza, que pueden suponer una limitación de sus derechos como titular de la Póliza.

Indique el número de Serie de TOi Robot® System que pertenece a esta Póliza de la Garantía Total **TOi Robot®**: _____

Firma del titular de la póliza

Fecha de la firma