

## Términos y condiciones de los Productos HUAWEI Care

### 1 Descripción de HUAWEI CARE PRODUCTS

#### 1.1 Producto HUAWEI Care Garantía Extendida

HUAWEI Care garantía extendida es un seguro con cobertura especial que incluye una extensión de 2 periodos siendo de 12 meses o 24 meses adicionales a la garantía de fábrica, consulta más detalles y promociones vigentes en (<https://consumer.huawei.com/mx/support/huawei-care-extended-warranty-new/#a3>).

La garantía de fábrica, así como los derechos y recursos legales, no se verán afectados por la garantía extendida, debido a que esta es una garantía adicional y los detalles sobre la garantía de fábrica los puede consultar en <https://consumer.huawei.com/mx/support/warranty-policy/>.

##### 1.1.1 Alcances

HUAWEI Care garantía extendida, extiende el alcance de la garantía de fábrica y solo es aplicable con el dispositivo específico involucrado y registrado para la aplicación de los beneficios de dicha extensión.

El cliente debe de comprar la extensión de garantía a través de la tienda en línea oficial de Huawei, los Centros de Servicio Autorizados y las Huawei Experience Stores (tiendas). Una vez realizada la compra, el período de garantía inicial del dispositivo aplicable al beneficio se extenderá por 12 meses o 24 meses en total.

La información de garantía de los dispositivos se actualizará en un (1) día hábil a partir de la fecha de la aplicación exitosa en el sistema (compra). El cliente puede consultar los derechos y el periodo de la garantía a través de la aplicación “My Huawei” de su dispositivo o el sitio web oficial, en el apartado soporte, periodo de garantía (<https://consumer.huawei.com/mx/support/warranty-query/>).

##### 1.1.2 Excepciones

**Excepciones de la garantía extendida:** los accesorios incluidos en la caja, como cargadores y/o audífonos, no están cubiertos por esta extensión de garantía.

##### 1.1.3 Cobertura

**Cobertura de la garantía extendida:** Los dispositivos deben comprarse o haber sido comprados en México en un canal autorizado.

\* Los modelos y precios de esta actividad están sujetos a los mostrados en la página de HUAWEI Store.

No se aceptarán los siguientes dispositivos / no contarán con la cobertura adicional o

estarán descartados para el beneficio:

- a) Dispositivos de segunda mano
- b) Dispositivos reacondicionados
- c) Dispositivos adquiridos en ventas privadas
- d) Dispositivos adquiridos en plataformas de subastas.
- e) Donde el período de Garantía para dichos dispositivos no haya expirado al momento de reclamar el derecho.

#### 1.1.4 Política de devoluciones

HUAWEI Care (garantía extendida) no se puede devolver por separado como un solo producto.

Si el dispositivo original se devuelve debido a problemas de calidad, la garantía se puede devolver junto con el dispositivo.

Si el dispositivo original se devuelve dentro del periodo de devolución en caso de que haya sido comprado en la tienda en línea oficial de HUAWEI la garantía se puede devolver junto con el dispositivo.

En ningún caso seremos responsables de lo siguiente:

- a) Pérdida de sus registros o datos;
- b) HUAWEI no asumirá ninguna responsabilidad por pérdidas indirectas o incidentales causadas por daños al producto (incluidos, entre otros, lesiones personales, pérdida de ingresos o ganancias, pérdida de reputación o reputación en general, pérdida moral, pérdida de tiempo de falla y retraso en gastos de trabajo).

Devolución de piezas reparadas.

Las piezas defectuosas del dispositivo que se reparan pertenecen a HUAWEI. El cliente no puede reclamarlas.

## 1.2 Producto HUAWEI Care Protección de pantalla

HUAWEI Care - Protección de pantalla te brinda un plan de protección para la pantalla de tu dispositivo que incluye (un reemplazo) para la pantalla dañada accidentalmente a un precio bajo durante el (primer año) a partir de la fecha de compra.

1.2.1 Las condiciones para para aplicarlo son:

- a) HUAWEI Care - Protección de pantalla debe comprarse al momento que se adquiere el dispositivo
- b) Es aplicable por (un año) a partir de la fecha de compra del dispositivo.
- c) Incluye (un reemplazo) de la pantalla dañada accidentalmente.
- d) Sólo es aplicable para los dispositivos seleccionados, puedes consultar los dispositivos participantes en la página web oficial de HUAWEI Care - Protección

de pantalla anterior, en la sección de modelo y precio o en nuestro sitio web: <https://consumer.huawei.com/mx/support/huawei-care-screen-protection/> .

- e) Los precios de este servicio dependen del modelo del dispositivo y pueden variar.
- f) Se requiere que el cliente pague una tarifa de mano de obra en el reemplazo de pantalla cuando el cliente aplica este beneficio, el cliente debe de pagar en el momento del reemplazo.
- g) Las partes dañadas serán reemplazadas por partes 100% originales, considerando que las partes dañadas serán desechadas por lo que no podrán ser devueltas.
- h) HUAWEI se reserva el derecho de modificar, cambiar o eliminar parte o la totalidad de estos términos y condiciones sin consentimiento previo.
  - El seguro HUAWEI Care – Protección en pantalla, no será válido si tu HUAWEI está mojado, doblado, o intervenido por proveedor de servicios no autorizado. Te recomendamos acudir a un Centro de Servicio HUAWEI por un diagnóstico.

### 1.3 Producto HUAWEI Care: Daño accidental

#### 1.3.1 Período aplicable:

- A. El período de validez comenzará desde el día de la compra y finalizará 12 meses después. El tiempo de caducidad exacto será a las 24:00 del día de caducidad.
- B. Reemplazo y reparación del equipo UNA VEZ en un plazo de 12 meses.
- C. Garantía de 90 días para piezas de servicio.

#### 1.3.2 Productos aplicables:

MODEL DE DISPOSITIVO
HUAWEI WATCH   ULTIMATE DESIGN Black Zircon-based Amorphous Alloy Case Golden Titanium Strap
HUAWEI WATCH Ultimate



HUAWEI WATCH 4 Pro
HUAWEI WATCH BUDS
HUAWEI WATCH D
HUAWEI WATCH 3
HUAWEI WATCH GT 4 (46mm)
HUAWEI WATCH GT 3 PRO (46 mm)
HUAWEI WATCH GT 3 PRO (43mm)
HUAWEI WATCH GT3
HUAWEI WATCH GT 4 (41mm)
HUAWEI WATCH GT Cyber
HUAWEI WATCH GT Runner
HUAWEI WATCH GT 3 SE
HUAWEI WATCH GT 2 PRO
HUAWEI WATCH Kids 4 Pro
HUAWEI WATCH GT2 (46mm)

\*La correa no se incluye dentro de la garantía.

### 1.3.3 Como adquirir el producto HUAWEI Care, protección contra daños accidentales:

Los clientes pueden adquirir "HUAWE Care-Protección contra daños accidentales" con una nueva adquisición de dispositivos en los canales Online y Offline: tiendas oficiales HUAWEI, centros de servicio y departamentales participantes, consulta también nuestra página web en el link <https://consumer.huawei.com/mx/support/huawei-accidental-protection-for-watches/> .

### 1.3.4 Condiciones de compra y consultas:

La compra de "HUAWEI Care - Protección contra daños accidentales para Relojes" estará disponible para cada producto (sujeto al número de serie) por una sola vez. Los clientes pueden comprarlo en el mismo canal de venta al comprar dispositivos HUAWEI elegibles.

El consumidor puede consultar el servicio de soporte a través de los siguientes canales:



CANALES DE PREGUNTAS	CAMINO DE PREGUNTAS
Sitio web oficial de HUAWEI	Para consultar la información de beneficios, el cliente debe introducir el SN (Número de serie) y el código de verificación del dispositivo en el siguiente enlace: <a href="https://consumer.huawei.com/mx/support/warranty-query/">https://consumer.huawei.com/mx/support/warranty-query/</a>
Línea directa para consumidores de HUAWEI	El cliente debe preparar el SN (número de serie) del dispositivo con antelación, luego marcar a la línea directa para el consumidor de HUAWEI al 800 148 2934 y seguir las indicaciones de voz para consultar los beneficios.

### 1.3.5 Servicio de mantenimiento:

Si necesita solicitar un servicio de mantenimiento, puede agendar una cita o ir a los Centros de servicio al cliente de Huawei para su reparación.

### 1.3.6 Cobertura:

Fallo del equipo debido a colisión accidental, caída, compresión, entrada de líquido, etc.

La correa de reloj no está garantizada.

### 1.3.7 Situaciones fuera de cobertura:

- El dispositivo registrado ha caducado del período de validez de "HUAWEI Care - Accidental Damage Protection for Watch".
- La placa de identificación del producto, el código de barras SN y la etiqueta de garantía se encuentran retirados o dañados, y no se pueden identificar.
- La caja de carga del producto es defectuosa debido a daños causados por el hombre.
- Pérdida o daño de datos, programas o software que no sean necesarios para las funciones básicas del propio producto.
- Cualquier modificación, desmontaje o reparación no autorizada.
- Fallos o daños del producto causados por actos intencionales o delictivos.
- Diversas pérdidas indirectas causadas por daños al producto (incluyendo lesiones personales, incapacidad de uso, pérdida de beneficios, pérdida de datos, pérdida de tiempo de inactividad y pérdida de jornada laboral, entre otros.)

### 1.3.8 Información de beneficios:

- ACTIVACIÓN:** El beneficio se activará automáticamente después de la compra.
- TRANSFERENCIA:** Solo se puede transferir el beneficio, si el dispositivo registrado ha sido reemplazado en un plazo de 7 días en la tienda online oficial y 14 días en la tienda offline oficial.
- CANCELACIÓN:** En un plazo de 7 días el beneficio podrá ser cancelado con la devolución del dispositivo cubierto, si aún no ha sido reclamado, de lo contrario el beneficio será inválido. No es posible cancelar el producto Huawei Care por sí solo.

## 1.4 Producto HUAWEI Loss Care para FreeBuds

HUAWEI Loss Care para FreeBuds es beneficio donde si tu audífono inalámbrico es extraviado o se ha dañado debido a factores inesperados, puedes adquirirlo al precio original. Para reducir el costo por el reemplazo del mismo, HUAWEI te recompensa con el nuevo lanzamiento del seguro HUAWEI Loss Care para Freebuds. Durante el periodo del seguro, puedes acudir a una HUAWEI Experience Store y adquirir un audífono con el 50% de descuento en caso de pérdida de uno de ellos.

### 1.4.1 Beneficios

- a) Reemplazo por perdida de un audífono ya sea izquierdo o derecho con un 50% de descuento.
- b) Refacciones 100% Originales
- c) No se afecta tu garantía después del reemplazo

### 1.4.2 Período de validez del seguro

El período de validez comenzará desde el día que adquieres el seguro y tiene una duración de un año. Hasta las 24:00 horas del último día del seguro.

### 1.4.3 Modo de compra

Cuando si adquieres un dispositivo en nuestras HUAWEI Experience Stores es necesario confirmar con el staff de que tu producto cuenta con esta cobertura. Si adquieres tu producto en la tienda en línea oficial de HUAWEI (HUAWEI Store) también puedes elegir este beneficio al momento de la compra.

### 1.4.4 Disponibilidad

Estos son los productos que aplican para el seguro HUAWEI Loss Care for FreeBuds

Serie del producto	Modelos	Cobertura o Protección
HUAWEI FreeBuds Series	HUAWEIFreeBuds 4i	1 año
	HUAWEI FreeBuds SE 2	
	HUAWEI FreeBuds SE	
	HUAWEI FreeBuds 5i	
	HUAWEI FreeBuds 5	
	HUAWEI FreeBuds 4	
	HUAWEI FreeBuds Pro	
	HUAWEI FreeBuds Pro 2	



	HUAWEI FreeBuds Pro 3	
	HUAWEI Freeclip	
	HUAWEI Watch Buds	

También puedes consultar los productos participantes y el precio final nuestra tienda en línea oficial (HUAWEI Store) <https://consumer.huawei.com/mx/support/huawei-loss-care-for-freebuds/> , o visita una de nuestras HUAWEI Experience Stores.

No aplica para los productos de muestra o Demos, y productos HUAWEI adquiridos en canales oficiales en el extranjero y otras marcas.

## 2 Condiciones Generales

### 2.1 Comprobante de compra

Después de comprar el cualquier producto HUAWEI CARE los clientes pueden obtener un recibo de compra válido en el punto de venta autorizado.

La compra de un producto HUAWEI CARE, solo es aplicable para el dispositivo registrado por el número de serie al momento de la compra.

### 2.2 Activación de los Beneficios HUAWEI Care Products

La cobertura de los productos HUAWEI Care, será activada automáticamente después de la compra. La activación depende del canal de compra, por favor, revisa la tabla para más información

Canal de Compra	Tiempo de activación
HUAWEI Mexico Official Online Store	24 horas después de la compra del producto.
HUAWEI Experience Stores	24 horas después de la compra del producto.
Centros de servicio y tiendas departamentales	7 días hábiles después de la compra del producto.

### 2.3 Terminación del producto HUAWEI Care

La cobertura del servicio "HUAWEI Care" terminará automáticamente debido a alguna de las siguientes situaciones:

El registro del dispositivo expiró o ya no tiene validez porque esta fuera del periodo de la cobertura. O el beneficio ya ha sido canjeado (para los Huawei Care que aplica por una sola vez).

El producto registrado ha sido reemplazado anteriormente o reparado con partes no autorizadas u originales, o intervenido por personal no autorizado.

Si HUAWEI descubre que tuviste un propósito deliberado de dañar tu dispositivo para cometer fraude y adquirir los beneficios de, si esto sucede el seguro y sus beneficios serán



terminados de inmediato de acuerdo a la ley y los términos y condiciones vigentes.

Si el número de serie no corresponde al dispositivo registrado durante la compra del producto HUAWEI Care

## **2.4 Cancelación y Reembolso**

Puedes cancelar el producto HUAWEI Care, durante los primeros 7 días de compra en conjunto del dispositivo cubierto, siempre y cuando el beneficio HUAWEI Care no haya sido utilizado. No se puede cancelar el producto HUAWEI Care de manera separada.

Si el beneficio HUAWEI Care ha sido reclamado la cancelación no será válida.

Por favor, comunícate con tu vendedor para obtener más información acerca de la cancelación.

Para otras situaciones o motivos de cancelación del producto HUAWEI Care, la cancelación será negada. La cobertura solo estará disponible para el dispositivo registrado y no es transferible, si necesitas revocar los beneficios por favor acude a una HUAWEI Experience Store para regresar el dispositivo en los casos que aplique.

Para algún des acuerdo con lo anteriormente mencionado o lo relacionado con productos HUAWEI Care depende de las leyes mexicanas vigentes en las cuales se ampara este beneficio aplicables solo para México.

## **2.5 Medios de comunicación**

Para obtener más información, comunícate con nosotros a través nuestros canales de soporte chat en vivo, aplicación Soporte/Mi HUAWEI o marca al 800 148 2934.

Debes de preparar el número de serie antes de llamar a la línea directa 800 148 2934 para preguntar por los beneficios del producto HUAWEI Care y donde hacerlo valido.

## **2.6 Cobertura:**

El país aplicable del servicio es México.

# **3 PRODCUTOS HUAWEI CARE aplicables por categoría de dispositivo**

## **3.1 HUAWEI CARE PARA SMARTPHONES**

### **Extensión de garantía**

Periodo: 12 / 24 meses. Extensión de garantía de fábrica.

### **Daño en pantalla**

Periodo: 12 meses. Cobertura por 12 meses sobre daño accidental en pantalla del dispositivo, sujeto a 1 evento durante el periodo de la compra del beneficio. Se paga la tarifa de mano de obra al reemplazar la pantalla.





### 3.2 HUAWEI CARE PARA TABLETS

**Extensión de garantía**

Periodo: 12 / 24 meses. Extensión de garantía de fábrica.

**Daño en pantalla**

Periodo: 12 meses. Cobertura por 12 meses sobre daño accidental en pantalla del dispositivo, sujeto a 1 evento durante el periodo de la compra del beneficio. Se paga la tarifa de mano de obra al reemplazar la pantalla.

### 3.3 HUAWEI CARE PARA LAPTOPS

**Extensión de garantía**

Periodo: 12 / 24 meses. Extensión de garantía de fábrica.

**Daño en pantalla**

Periodo: 12 meses. Cobertura por 12 meses sobre daño accidental en pantalla del dispositivo, sujeto a 1 evento durante el periodo de la compra del beneficio. Se paga la tarifa de mano de obra al reemplazar la pantalla.

### 3.4 HUAWEI LOSS CARE PARA FREEBUDS

**Extensión de garantía**

Periodo: 12 meses

**Daño o pérdida**

Cobertura por 12 meses sobre daño accidental en la pantalla de los freebuds se adquiere el reemplazo con un 50% de descuento en el precio original. Sujeto a 1 evento durante el periodo de la compra del beneficio. El estuche de carga no se incluye en la cobertura del seguro.

### 3.5 HUAWEI CARE PARA WEARABLES

**Extensión de garantía**

Periodo: 12 meses

**Daño o pérdida**

Cobertura por 12 meses sobre daño accidental en la pantalla del wearable, daños accidentales por presión o humedad del dispositivo. Sujeto a un evento por el periodo de tiempo establecido. La mano de obra no está incluida en el beneficio.