

## Póliza de garantía limitada del dispositivo Pin Pad Mini Sr. Pago para cobros con tarjeta

**¡Gracias por elegirnos!  
Ahora formas parte de la gran familia Sr. Pago.**

Esta garantía es otorgada por Cobra Online, S.A.P.I. de C.V. (en adelante "Sr. Pago") respecto al dispositivo Pin Pad Mini, utilizado para la aceptación de pagos con tarjetas de chip y banda magnética (en adelante Pin Pad Mini).

Sr. Pago garantiza al comprador que el Pin Pad Mini, no presentará defectos materiales ni de fabricación, siempre que se haya respetado el sello de garantía y el embalaje original sellado de acuerdo con las condiciones expuestas en el presente documento.

### Vigencia

La presente garantía cubre al Pin Pad Mini contra cualquier defecto de fabricación que impida su operación normal, por un periodo máximo de 12 meses (en adelante el "Periodo de Garantía").

El Periodo de Garantía contará a partir de la fecha en que se compruebe la adquisición del Pin Pad Mini mediante el ticket de compra, factura o sello estampado por el lugar de venta en el presente documento. En caso de que no se disponga de una prueba de compra válida, el periodo de garantía limitada se determinará a partir de la fecha de fabricación del Pin Pad Mini.

### En qué consiste nuestra garantía

Sr. Pago podrá decidir si se desea reparar las piezas defectuosas o se hará el cambio completo del dispositivo, ya sean nuevos o reacondicionados que sean equivalentes en funcionalidad a los originalmente adquiridos. En cualquier caso el cambio no generará ningún cargo adicional para el cliente ni por el dispositivo, ni por la mano de obra.

### Alcance

Posterior a una revisión del equipo, Sr. Pago determinará a su entera discreción si el Pin Pad Mini presenta defectos materiales o de fabricación y si cumple o no sustancialmente con las especificaciones publicadas con un uso normal (en adelante el "Dictamen"). Derivado de dicho Dictamen, Sr. Pago valorará la sustitución del Pin Pad Mini.

Sr. Pago determinará si al reponer el Pin Pad Mini al Cliente, se le renovará el Periodo de Garantía.

Si el dictamen resuelve que no se encuentran problemas, el Pin Pad Mini se devolverá aclarando que no existen errores de funcionalidad.

### Pérdida de la posibilidad de reclamar esta garantía

- Cuando el Pin Pad Mini ha sido utilizado en condiciones diferentes a las que fue destinado y de forma poco convencional, o bien, ha sido utilizado de manera negligente;
- Cuando el Pin Pad Mini no ha sido operado siguiendo las indicaciones de la Guía de uso proporcionada
- Cuando el Pin Pad Mini ha sido abierto, alterado, modificado o reparado por personas no autorizadas por Sr. Pago;
- Cuando el Pin Pad Mini ha sido sometido a condiciones meteorológicas que excedan su correcto uso o funcionamiento.

### Limitaciones a la garantía

Sr. Pago no garantiza el funcionamiento ininterrumpido del Pin Pad Mini. La presente garantía es la única que Sr. Pago otorga al cliente. Sr. Pago no reconoce ninguna otra garantía respecto del Pin Pad Mini, sea dicha garantía expresa, implícita o legal.

Esta garantía no se aplica a:

- Piezas consumibles como baterías o revestimientos de protección que están diseñados para desgastarse con el tiempo, a menos que la falla se deba a un defecto de los materiales o la mano de obra;
- Daños superficiales, incluidos entre otros: rayones, abolladuras y roturas de plásticos en los puertos, a menos que la falla se deba a un defecto de los materiales o la mano de obra;
- Daños causados por el uso con un componente o producto de terceros que no cumpla con las especificaciones del Pin Pad Mini;
- Daños causados por accidentes, uso indebido, incendios, contacto con líquidos, terremotos u otras causas externas;
- Un Pin Pad Mini que se haya modificado para alterar su funcionalidad o capacidad sin la autorización por escrito de Sr. Pago;
- Defectos causados por el desgaste normal o atribuibles al efecto del paso del tiempo sobre el Pin Pad Mini;
- Si se eliminó o se borró cualquier número de serie del Pin Pad Mini;
- Si las autoridades públicas pertinentes informan a Sr. Pago que el producto fue robado y no dispone de ningún medio para probar que es el usuario autorizado del producto (por ejemplo, mediante la presentación de una prueba de compra).

### Modificaciones

Cualquier cambio en las condiciones de esta garantía, deberá constar por escrito con acuse de recibido y deberá acreditarse por un representante legal de Sr. Pago.

### Otros acuerdos

Los términos y condiciones de esta garantía, son el acuerdo total y exclusivo entre el cliente y Sr. Pago, y sustituyen

cualquier acuerdo previo o declaraciones establecidas en cualquier documento de venta, promoción o correo electrónico que pudiera haber sido proporcionado al cliente, por cualquier canal de venta de productos de Sr. Pago.

### Procedimientos para hacer válida la garantía

Previo a contactar al equipo de Atención a Clientes, sugerimos recabar toda la información posible respecto a la falla del Pin Pad Mini, contar con toda la información disponible en la etiqueta adherida y toda la documentación necesaria según se indica en este documento. Para hacer válida la garantía, deberán cumplirse los siguientes pasos:

- Contactar a nuestro equipo de **Atención a Clientes, llamando a los teléfonos (55) 3000-2900 u (800) 710 2127**, y solicitando la opción de comunicarse al área de Soporte Técnico. Lo anterior deberá efectuarse en un horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. y sábados de 9 a.m. a 4 p.m.; o bien, enviando un correo electrónico a la dirección [sopORTE@srPAGO.COM](mailto:sopORTE@srPAGO.COM)
- Nuestro equipo de Atención a Clientes, solicitará el original de esta garantía y el ticket de compra del Pin Pad Mini para poder otorgar un número de seguimiento.
- Una vez obtenido el número, el cliente deberá presentar el Pin Pad Mini en en Calle Durango 179, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, CDMX. En caso de clientes externos, los gastos de transportación o envío del Pin Pad Mini que deriven del cumplimiento de esta garantía, serán sin cargo alguno.
- De cumplirse con todos los términos y condiciones de esta garantía, el Pin Pad Mini será reemplazado dentro de un periodo de 30 días, contados a partir de la fecha en que Sr. Pago reciba el dispositivo.



# Sr. Pago®

Sr. Pago® 2021 Todos los derechos reservados.