

Términos y condiciones

La(s) Tarjeta(s) Prepagada(s) de Soporte Técnico Especializado, en lo sucesivo “Tarjeta” son emitidas y administradas por Siemens S.A. de C.V.

La Tarjeta:

- Sólo es efectiva en la República Mexicana.
- Podrá usarse únicamente para recibir soporte técnico vía telefónica y/o correo electrónico, durante el período de validez de la tarjeta.
- No es recargable, no podrá ser usada en ningún caso como medio de compra de producto.
- Ni el emisor, ni el vendedor autorizado se hacen responsables por pérdida o robo de la Tarjeta ni por su uso no autorizado.
- Se recomienda mantenerla en un lugar seguro y recordar el código de seguridad y usuario con el que se registre telefónicamente una vez que se adquiera.
- Es transferible. Podrá ser usada por quien se comunique al Centro de Atención a Clientes y posea el usuario y código de seguridad.

Los términos y condiciones de la Tarjeta están sujetos a cambios sin previo aviso. Para consultar el saldo/vigencia de una Tarjeta, es necesario llamar a 01 800 560 0158.

Este Contrato entre usted y Siemens S.A. de C.V. (o sus filiales) (“nosotros”, “nuestro/a” o “SIEMENS”) describe un Acuerdo de Soporte Técnico Especializado vía remota.

1. **Ámbito del Contrato; aceptación de términos y condiciones.**

1.1 ¿Qué servicios están cubiertos por el presente Contrato? Este Contrato rige el uso la Tarjeta de Soporte Técnico Especializado vía remota en el centro de atención telefónico de soporte técnico, en adelante “Centro de Atención a Clientes” de SIEMENS para la división conocida como Digital Factory & Process Industries and Drives en específico para los dos tipos de Tarjeta existentes, cuyo alcance respectivo se describe a continuación:

- I. Tarjeta de Soporte Técnico Especializado Extendido Por Evento.
 - a) Diagnóstico de fallo.
 - b) Diagnóstico de Software.
 - c) Revisión de proyecto.
 - d) Asesoría en programación.
 - e) Asesoría y apoyo en restauración de sistema.

- II. Tarjeta de Soporte Técnico Especializado 24X7.
 - a) Diagnóstico de fallos.
 - b) Asesoría y apoyo para restauración de sistemas.

Mayo 2019

Ambas tarjetas son aplicables a las siguientes tecnologías:

-Simatic S7 300	-Profinet
-Simatic S7 400	-Profibus
-Simatic S7 1200	-Win CC Clásico
-Simatic S7 1500	-Sinamics V20
-SCALANCE	-Sinamics G120
-Web application	-Sinamics G130
-Simatic Net	-Sinamics G150
-Logo	-Sinamics S120
-Periferia	-Sinamics S150
-PCS7 AS	-Sinamics DCM
-PCS7 OS	-Simovert VC
	-Sinumerik 940D SL

1.2 ¿Cómo acepto este Contrato? Acepta este Contrato cuando realiza la activación de cualquier Tarjeta vía telefónica en el Centro de Atención a Clientes de SIEMENS.

1.3 ¿Puede SIEMENS cambiar este Contrato una vez que lo he aceptado? SIEMENS podrá complementar, agregar o quitar cualquier parte de este Contrato mediante notificación por correo electrónico, el cual debe ser proporcionado al registrar el usuario al momento de la activación de la(s) tarjeta(s).

En la medida que lo permita la legislación vigente, SIEMENS podrá agregar, interrumpir, quitar o suspender la disponibilidad, las características, las especificaciones y los precios de las mismas ya sea de forma temporal o permanente, en cualquier momento y sin incurrir en responsabilidad alguna, tal como se describe en este Contrato.

2. Vigencia.

2.1. ¿Cuál es el periodo de activación de mi Tarjeta y cuál es su vigencia? La activación de la Tarjeta debe realizarse vía telefónica al Centro de Atención a Clientes al 01 800 560 0158 y/o al momento de la compra con el soporte de los distribuidores autorizados, dentro de los primeros 30 días a partir de la fecha de compra.

Cualquiera de las Tarjetas deberá ser utilizada en los 12 meses posteriores a partir de la fecha de activación.

La Tarjeta de Soporte Técnico Especializado Extendido Por Evento tendrá una vigencia de hasta 30 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de su reporte y/o hasta que el requerimiento de soporte técnico sea atendido, lo que ocurra primero.

La Tarjeta de Soporte Técnico Especializado 24X7 tendrá una vigencia de 12 meses a partir de su activación en el Centro de Atención a Clientes.

2.2 ¿Cómo compro la Tarjeta? A través de los canales de venta autorizados, los cuales puedes consultar en:

<https://www.siemens.com/mx/es/home/productos/automatizacion/oficinas-ventas.html>

2.3 ¿Se aplican restricciones al uso de la(s) Tarjeta(s)? Se aplican las siguientes restricciones y requisitos:

- El idioma español será el que prevalezca.
- Estas tarjetas bajo ninguna circunstancia contemplan soporte técnico en sitio.
- Una vez que se adquiere cualquier Tarjeta, no existen pagos posteriores que no estén sustentados en una cotización por concepto diverso al de Soporte Técnico Especializado vía remota.

3. Suspensión; rescisión; pérdida de derechos.

Si se infringen los términos de este Contrato, SIEMENS podrá rescindir el acceso al Soporte Técnico Especializado sin responsabilidad alguna. En ningún caso la Tarjeta tendrá valor para la adquisición de productos.

4. Notificaciones a las partes.

Este Contrato se proporciona en formato impreso y electrónico a través del correo proporcionado en el registro. Podemos proporcionarle cualquier información que debamos proporcionar por ley, así como información requerida por correo electrónico en la dirección servicios.mx@siemens.com. Las notificaciones que se le envíen por correo electrónico se considerarán enviadas y recibidas una vez que se envíe el mensaje de correo electrónico sin necesidad de acuse. Consecuentemente las partes manifiestan su consentimiento para recibir información electrónicamente.

5. Atención al cliente.

Para cualquier pregunta, controversia o si deseas denunciar el uso no autorizado de la Tarjeta favor de contactar al Centro de Atención a Clientes al 01 800 560 0158.