

¡Consulta más  
sobre tu plan!



# ¡Bienvenido!



Mi Protección  
**Celular**



CENTRO  
DE SEGUROS  
 Liverpool

## Puntos importantes de tu Protección Celular Liverpool:

**El ticket de compra** de tu Protección Celular **te indica** el plan contratado y la compañía que te respalda.

Si **haces válida la garantía** de tu equipo celular con el fabricante o compañía telefónica y se efectúa un cambio de equipo, **debes acudir al Centro de Seguros Liverpool** de tu preferencia para la actualización de tu certificado

### Términos y Condiciones

El programa Protección Celular y sus planes son respaldados por las siguientes compañías:

**Allianz**  **Assistance**

ALLIANZ ASSISTANCE marca comercial de AWP México S.A. de C.V.

**AIG** **Garanplus**

Garanplus, S.A. de C. V.



the warranty group®

Descarga Eléctrica es respaldada por The Warranty Group México S.A. de C.V.  
y las coberturas del plan son respaldadas por Virginia Surety Seguros  
de México S.A. de C.V.

# BIENVENIDO A PROTECCIÓN CELULAR LIVERPOOL

---

Ahora puedes estar más tranquilo, ya que cuentas con la protección más completa del mercado.

Contamos con 3 planes de protección:

## Plan Básico



Asistencia  
Jurídica



Descarga  
Eléctrica



Robo Total  
con Violencia

## Plan Plus



Asistencia  
Jurídica



Descarga  
Eléctrica



Robo Total  
con Violencia



Robo Total  
sin Violencia



Daño  
Accidental



Daño  
por Agua

## Plan Superior exclusivo iPhone\*



Asistencia  
Jurídica



Descarga  
Eléctrica



Robo Total  
con Violencia



Robo Total  
sin Violencia



Daño  
Accidental



Daño  
por Agua



Rotura  
de Pantalla

\*iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por The Warranty Group Mexico S.A. de C.V.

# BENEFICIOS

Los siguientes beneficios aplican para **Plan Básico**, **Plan Plus** y **Plan Superior exclusivo iPhone\***:



## Asistencia Jurídica en caso de robo

Plan Básico, Plan Plus y Plan Superior *exclusivo iPhone\**.

- Comunícate al **800 223 2230** para agendar una cita y que uno de nuestros abogados **te asesore de manera presencial**, o si lo prefieres, vía telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.



## Descarga Eléctrica

Plan Básico, Plan Plus y Plan Superior *exclusivo iPhone\**.

Es la corriente indeseada momentánea que puede causar daño al equipo electrónico.

### Plan Básico o Plan Plus

- Solo cubre un evento al año.
- No intentes abrir o revisar tu celular, ya que esto provoca que pierda la garantía del fabricante.
- Quien determina la falla por Descarga Eléctrica es el fabricante o la compañía telefónica.

### Plan Superior *exclusivo iPhone\**

- Cubre 2 eventos durante la duración del programa o solo un evento si tu equipo fue reemplazado por uno reacondicionado\*\*.
- Quien determina la falla por Descarga Eléctrica es el **Centro de Servicio Autorizado Apple México**.
- Tu equipo iPhone se reparará en un **Centro de Servicio Autorizado Apple México** en un tiempo no mayor a 24 horas, y en caso de no tener reparación, se otorgará un cambio físico por un equipo reacondicionado\*\* de características similares.
- No intentes abrir o revisar tu celular, ya que esto provoca que pierda la garantía del fabricante.

\* iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por The Warranty Group Mexico S.A. de C.V.  
\*\* Equipo reacondicionado: Equipo Celular que ha sido reparado por el fabricante con piezas originales y vuelto a las condiciones con las que salió de fábrica.



## Robo Total con Violencia

Plan Básico, Plan Plus y Plan Superior *exclusivo iPhone\**.

**Robo Total con Violencia** es el apoderamiento con violencia (física o moral) del celular, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

- No se considerará Robo Total con Violencia el abuso de confianza, el fraude, abandono u olvido del celular o el hecho de que se haya perdido o desaparecido.
- Solo cubre un evento durante la vigencia del programa y en cualquier parte de la República Mexicana, si el robo ocurre en el extranjero, está excluido.

Los siguientes beneficios aplican para **Plan Plus** y **Plan Superior exclusivo iPhone\***:



## Robo Total sin Violencia

Plan Plus y Plan Superior *exclusivo iPhone\**.

Se entenderá por **Robo Total sin Violencia** al apoderamiento del celular, sin derecho y sin consentimiento de la persona que, conforme a la ley, puede disponer de él.

- No se considera Robo Total sin Violencia el abuso de confianza, el fraude, abandono u olvido del celular o el hecho de que se haya perdido o desaparecido.
- Solo cubre un evento durante la vigencia del programa y en cualquier parte de la República Mexicana, si el robo ocurre en el extranjero, está excluido.

\* iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por The Warranty Group Mexico S.A. de C.V.



## **Daño Total Accidental o por Agua**

Plan Plus y Plan Superior *exclusivo iPhone\**.

Se considera **Daño Total Accidental o por Agua** cuando tu equipo sufre un daño físico ocasionado sin intención o dolo y el mismo afecta el funcionamiento.

### **Plan Plus**

- Se considera Daño Total cuando el costo de reparación del equipo sea igual o mayor al 50% del valor del ticket de compra del celular. En este plan el Daño Total no se repara ni se reemplaza.
- Solo cubre un evento al año.
- El daño causado intencionalmente se encuentra excluido.
- No intentes abrir o revisar tu celular, ya que esto provoca que pierda la garantía del fabricante.

### **Plan Superior *exclusivo de iPhone\****

- En caso de Daño el artículo se reparará en un **Centro de Servicio Autorizado Apple México**, en caso de no tener reparación, se otorgará un cambio físico por un equipo reacondicionado\*\* de características similares.
- Cubre 2 eventos durante la duración del programa o solo un evento si tu equipo fue reemplazado por uno reacondicionado\*\*.
- El daño causado intencionalmente se encuentra excluido.
- No intentes abrir o revisar tu celular, ya que esto provoca que pierda la garantía del fabricante.

Los siguientes beneficios aplican para **Plan Superior exclusivo iPhone\***:



## **Rotura de Pantalla**

Plan Superior *exclusivo iPhone\**.

Es la fractura causada accidentalmente al cristal de tu celular.

- Cubre 2 eventos durante la duración del programa o solo un evento si tu equipo fue reemplazado por uno reacondicionado\*\*.
- El daño causado intencionalmente se encuentra excluido.

Para conocer a detalle los términos, condiciones, contrato de servicio, restricciones y exclusiones del plan adquirido, visita:

**[liverpool.com.mx/proteccioncelular](http://liverpool.com.mx/proteccioncelular)**

\* iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por The Warranty Group Mexico S.A. de C.V.  
\*\* Equipo reacondicionado: Equipo Celular que ha sido reparado por el fabricante con piezas originales y vuelto a las condiciones con las que salió de fábrica.

# QUÉ HACER EN CASO DE UN RECLAMO

## Plan Básico y Plan Plus

- Acude con la documentación necesaria al **Centro de Seguros** de la tienda Liverpool de tu preferencia, el cual se encuentra a un costado del Área de Crédito.
- La documentación la puedes consultar en la siguiente liga: [liverpool.com.mx/proteccióncelular](https://liverpool.com.mx/proteccióncelular) o escanear el código QR, ambos te llevarán a la **Guía de Siniestros**, donde se especifica qué hacer en cada caso para anticiparte con la documentación correspondiente.



## Plan Superior exclusivo iPhone\*

- Tu reclamación será atendida directamente por The Warranty Group, empresa que respalda el Plan Superior.
- Comunícate al **Centro de Atención Telefónica de The Warranty Group** al teléfono **55 53221940** para levantar tu reporte, donde te indicarán los pasos a seguir.



\* iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por The Warranty Group Mexico S.A. de C.V.

## Puntos importantes para tu reclamo

### Plan Básico y Plan Plus

- Podrás realizar el trámite en el **Centro de Seguros** de la tienda Liverpool de tu preferencia.
- El pago del reclamo es en **Monedero Electrónico Liverpool**.
- Para obtener la cantidad de bonificación se restará el deducible correspondiente al costo final del celular y el monto resultante es el que será bonificado.
- **Los deducibles se aplicarán de acuerdo al plan contratado y al tipo de cobertura reclamada, como lo muestra el siguiente cuadro:**

	PLAN BÁSICO	PLAN PLUS
Daño Total Accidental (incluye Daño por Agua)	No está incluido	35%
Robo Total con Violencia y sin Violencia	40%	40%
Descarga Eléctrica	0%	0%

### Puntos a considerar

- Para iniciar el trámite del reclamo debes entregar la documentación completa.
- La recepción de la documentación completa no garantiza el pago del reclamo. La compañía que opera el plan realiza un análisis de la documentación que se entrega y evalúa el daño del celular para poder emitir un dictamen del reclamo.

### Plan Superior exclusivo iPhone\*

- Tu reclamación será atendida directamente por The Warranty Group, empresa que respalda el Plan Superior. Deberás realizarlo marcando al **Centro de Atención Telefónica 55 5322 1940**, donde te indicarán los pasos a seguir. En el caso de Daño Total se te mencionará el **Centro de Servicio Autorizado Apple México** cercano a tu localidad, si no se encuentra uno, se te enviará una guía prepagada a tu correo electrónico con los pasos a seguir para que mandes tu equipo iPhone por paquetería.
- En caso de **Robo Total**, se entregará un equipo reacondicionado\*\* de características similares.
- En caso de **Daño Total**, el producto se reparará, si este no es reparable, se entregará un equipo reacondicionado\*\* de características similares.
- **Los deducibles se aplicarán de acuerdo al plan contratado y al tipo de cobertura reclamada, como lo muestra el siguiente cuadro:**

	<b>PLAN SUPERIOR</b>
Daño Total Accidental (incluye Daño por Agua)	Daño en Pantalla \$599 Otros Daños \$1,899
Robo Total con Violencia y sin Violencia	40%
Descarga Eléctrica	0%

- Para la reclamación debes conservar el ticket de compra del celular, el certificado y el ticket del plan contratado de **Protección Celular Liverpool**.
- En caso de **Daño Total** para **Plan Plus** o **Plan Superior exclusivo iPhone\*** debes entregar tu celular, cargador y batería original, de no ser procedente el reclamo, se te devolverán los artículos, así como una carta indicando los motivos de rechazo del reclamo.

\* iPhone es una marca registrada de Apple Inc.

\*\* Equipo reacondicionado: Equipo Celular que ha sido reparado por el fabricante con piezas originales y vuelto a las condiciones con las que salió de fábrica.

# FACTURACIÓN

## Pasos para realizar el trámite

- ① Tramita tu factura con la siguiente documentación en el **Centro de Seguros** de tu preferencia, el cual se encuentra a un costado del Área de Crédito:
  - “Solicitud de Factura Individual” debidamente llenada.
  - Datos fiscales.
  - Ticket de compra del plan de Protección Celular Liverpool.
  - Debes proporcionar un correo electrónico.
- ② En un plazo máximo de 3 días hábiles **un ejecutivo se comunicará contigo** para informarte de la entrega de tu factura.
  - Puedes recoger tu factura en el **Centro de Seguros Liverpool** de la tienda donde la solicitaste o recibir tu factura electrónica por correo.

## Puntos importantes de la facturación

- No se iniciará el trámite hasta no contar con la documentación completa.
- La entrega de la factura no debe exceder los 3 días hábiles a partir de la entrega completa de dicha documentación.
- El trámite de la facturación debe realizarse los primeros 30 días hábiles después de la compra.
- Si tu factura presenta un error, debes solicitar la corrección en el **Centro de Seguros Liverpool** de la tienda de tu preferencia.

# AVISO DE PRIVACIDAD LIVERPOOL

Distribuidora Liverpool S.A. de C.V., con domicilio en la calle Mario Pani número 200, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05348, en México, Distrito Federal, es responsable de la confidencialidad, uso y protección de la información personal, que nos es proporcionada. Para realizar los fines señalados en el presente aviso, se le podrá solicitar datos generales respecto a su identificación, domicilio, información crediticia, laboral o patrimonial, misma que será utilizada para identificarle y dar cumplimiento a las relaciones comerciales que realice con nosotros, proveerle de los servicios y productos adquiridos, otorgarle una línea de crédito, informarle sobre nuestras ofertas, promociones y encuestas respecto a nuestros productos y/o servicios.

Para el caso que desee limitar el uso o divulgación de su información personal, ejercitar sus derechos de acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, así como de oponerse al tratamiento de los mismos, o revocar el consentimiento que para tal fin nos haya otorgado, lo podrá realizar a través de los siguientes canales de atención, previa acreditación de su identidad: Centro de Atención Telefónica a los teléfonos 5552629999 o 8007135555 o través de nuestro correo electrónico [datospersonales@liverpool.com.mx](mailto:datospersonales@liverpool.com.mx), en donde se le informarán los procedimientos establecidos para el ejercicio de los derechos aquí señalados.

Para dudas o comentarios relacionados con su crédito, favor de contactar al número 11037700. Para temas relacionados con compras de productos, garantías, servicios, facturación, ventas por internet o por teléfono, quejas, sugerencias y/o comentarios, favor de contactar al correo electrónico: [atencion@liverpool.com.mx](mailto:atencion@liverpool.com.mx) o al Centro de Atención Telefónica a los números 5552629999 o 8007135555.

En caso de cambios al presente aviso, los podrá consultar en la página [liverpool.com.mx](http://liverpool.com.mx), informándole que dicho sitio tiene implementados candados de seguridad SSL, cookies y otras herramientas de rastreo que podrá consultar en link "seguridad del sitio".

Fecha 06/2015

# AVISO DE PRIVACIDAD PROMASS

Con base en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES reconocen que la Privacidad y la Seguridad de su información personal es un derecho, por lo cual GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES están comprometidos a resguardar su información personal con los más altos índices de seguridad legal, tecnológica y administrativa. Asimismo, a no vender, alquilar, compartir o divulgar su información personal a terceros con nes ilícitos o contrarios a los de su titular. De acuerdo a lo anterior, el presente "Aviso de Privacidad" se aplica a toda la información, incluyendo la información personal recopilada por GRUPO PROMASS, SUS FILIALES, así como terceros\* con los que GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES, celebren o vayan a celebrar relación contractual, a efecto de brindar servicios personalizados, contando siempre con los mismos niveles de seguridad exigidos por ley. Por lo antes mencionado, y al momento de leer el presente "Aviso de Privacidad", usted otorga su consentimiento a GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES para recopilar y utilizar sus datos personales para los fines que más adelante se especifican. Se entenderá que ha otorgado su consentimiento, si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos al presentarle el presente aviso de privacidad.

# AVISO DE PRIVACIDAD

Para conocer el Aviso de Privacidad de la compañía que opera su plan y la Asistencia Jurídica acceda a [liverpool.com.mx/proteccioncelular](http://liverpool.com.mx/proteccioncelular)

# Resolvemos tus dudas acerca de reclamaciones, beneficios y asesoría.

Centro de Atención Telefónica:

# 800 223 2230

Horario de atención de  
lunes a domingo las 24 hrs.

Visítanos en

[liverpool.com.mx/proteccioncelular](http://liverpool.com.mx/proteccioncelular)



AIG Garanplus

Allianz Assistance



The  
Warranty  
Group

El costo del plan será en relación al precio del celular, consulte el precio en la Isla de Telefonía y en el Centro de Seguros. Los términos, condiciones, contrato de servicio, restricciones y exclusiones de cada plan adquirido están disponibles en [www.liverpool.com.mx/proteccioncelular](http://www.liverpool.com.mx/proteccioncelular)

La intermediación y colocación de la protección en las tiendas Liverpool son realizados por Grupo Promotora Masiva de Seguros, Agente de Seguros, S.A. de C.V., la cual cuenta con la autorización correspondiente por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Grupo Liverpool, por medio de sus empresas filiales y/o subsidiarias es un medio de cobro que opera bajo la marca Liverpool®. Consulta restricciones.

\*iPhone es una marca registrada de Apple Inc.