

# Servicio de asistencia PROTECCIÓN 360

## INTRODUCCIÓN:

El servicio “**PROTECCIÓN 360**”, se regirá bajo los siguientes términos y condiciones. El otorgamiento del beneficio o beneficios de este servicio está condicionado al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento. **Fruno** podrá suspender los beneficios de este servicio a aquellos clientes que directa o indirectamente incumplan las normas y condiciones aquí establecidas además de tomar las acciones legales que considere correspondientes.

## 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

### A. Definiciones

Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se les atribuye, para todos los efectos de comprensión de sus alcances e interpretación, sin importar a utilización en forma plural o singular, mayúsculas o minúsculas:

**a.1. Protección 360:** Servicio de reparación en caso de fallos o daños accidentales específicos durante un período de tiempo determinado.

**a.2. Cliente:** Consumidor final que utilizará Protección 360 a través del punto de venta para su propio disfrute y uso personal.

**a.3. Punto de venta:** Tiendas y quioscos físicos autorizados por Fruno para que ofrezcan y brinden el servicio de Protección 360.

**a.4. Fruno:** Empresa, Nargallo del Este S.A. con cédula jurídica número 3-101-263133 (“FRUNO”) también conocido como “Centro de Servicio FRUNO” es la empresa que prestará los servicios técnicos correspondientes y especificados al momento de la contratación de este servicio para los clientes de opten por adquirir servicio.

**a.5. Centro de contacto:** Central de contacto disponible por medio de la central telefónica: +506 2443-6462, +506 2105-4770, por medio de WhatsApp: +506 6308-5262 y correo electrónico [info@fruno.com](mailto:info@fruno.com) brindado por Fruno para brindar servicio de asistencia e información para los clientes.

**a.6. Redes Sociales Fruno:** Sitios web y perfiles oficiales en redes sociales y administrados por Fruno. Ninguna red social, incluyendo entre otras a Facebook y X, Instagram, YouTube, Tik-Tok, patrocina, avala ni administra de modo alguno este Servicio, ni está asociado a este. El cliente es consciente de que está proporcionando su información a Fruno del presente servicio y no a alguna de dichas redes sociales.

**a.7. Tarifa:** Es el precio o costo establecido para la contratación del servicio Protección 360.

**a.8. Plazo de vigencia:** Período de tiempo durante el cual se contará con la cobertura del servicio de Protección 360.

**a.09.Asesor:** Representante del punto de venta, ocupante del puesto para la atención y servicio al cliente.

**a.10.Agente de contacto:** Representante del centro de contacto Fruno, ocupante del puesto para la atención y servicio al cliente.

## B. Descripción del Programa

Sujeto a las condiciones y modalidades que se describen a continuación, el cliente tiene la posibilidad de contratar el servicio de Protección 360 ofrecido por Fruno, en su capacidad de centro de servicio autorizado, brinda a los usuarios de dispositivos móviles inteligentes la valiosa oportunidad de adquirir cobertura para contingencias que no se encuentren cubiertas por la garantía del fabricante, tales como roturas de pantalla o percances accidentales. Asimismo, proporciona la opción de extender la cobertura para defectos de fábrica que puedan surgir una vez expirado el período de garantía establecido por el fabricante, como pueden llegar a ser fallos en los componentes internos y defectos de manufactura, incluyendo problemas de encendido y fallos especificados en el apartado **E. Beneficios del servicio** incluido en este documento.

## C. Clientes que pueden obtener este servicio

Con las siguientes salvedades, este servicio se encuentra disponible para todas aquellas personas de edad mayor a 18 años, o para aquellos menores de edad que cuenten con la debida autorización de sus padres, madres o tutores legales. Para calificar, se requiere que el dispositivo móvil en cuestión esté debidamente homologado por las autoridades pertinentes en el territorio costarricense y que, durante el periodo de vigencia del servicio, se cumplan de forma estricta las reglas y condiciones establecidas.

Además, los clientes o usuarios deberán poseer, durante la totalidad del plazo de su contrato de servicio, la factura de compra del dispositivo, en la cual se especifica con precisión el artículo, su modelo y su número de serie o IMEI. Asimismo, deberán contar con un documento de identificación válido y actualizado, reconocido por el Gobierno de Costa Rica, y, en el caso de aplicar, las visas correspondientes de entrada y salida de los países de origen y destino, junto con cualquier otro requisito migratorio que resulte pertinente.

## D. Manera de obtener el servicio

Fruno proporciona diversidad de opciones para que el usuario pueda obtener el servicio de Protección 360, el cliente podrá hacer solicitud del servicio por medio de puntos de venta autorizados y centro de contacto Fruno.

Fruno facilita la posibilidad de inscripción y suscripción a través de sus puntos de venta y centro de contacto, brindando a los clientes la capacidad de gestionar de manera eficiente su servicio de Protección 360 brindando atención personalizada. Esto incluye la opción de suscribir dispositivos al servicio, así como la posibilidad de gestionar solicitudes de asistencia de forma sencilla y conveniente.

A continuación, se detallan los puntos de venta autorizados por Fruno para la adquisición del servicio de Protección 360:

Tienda Honor, Comercial Lincoln Plaza, Tercer Nivel (N3), LOCAL N2-304.

Tienda Honor, Centro Comercial Multiplaza Escazú, Primera Etapa, LOCAL N18.

Quiosco Honor, Centro Comercial Multiplaza del Este, Segundo Piso, Quiosco 120-14A.

Quiosco Fruno, Comercial Lincoln Plaza, Tercer Nivel (N3), frente a tienda Miniso.

Los usuarios que deseen ser parte de este servicio podrán hacerlo mediante la adquisición del Servicio Protección 360, en un plazo que no exceda los 6 meses a partir de la fecha de compra indicada en la factura del dispositivo móvil.

Esta inclusión abarca a clientes que hayan adquirido dispositivos móviles a través de distribuidores autorizados, casas comerciales, tiendas minoristas, o directamente a través de puntos de venta o sitios web bajo la administración de Fruno.

El Servicio Protección 360 permite la suscripción mensual, con un período mínimo de contratación de doce meses y la opción de renovación sin límite, hasta alcanzar el plazo máximo establecido para cada modelo, de acuerdo con lo estipulado en este reglamento.

Para acceder a este servicio, el cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.El cliente debe ser el legítimo propietario y único titular de un dispositivo móvil que se encuentre dentro de las especificaciones detalladas en el listado Dispositivos Protegidos.
- 2.El cliente debe estar al corriente en el cumplimiento de todos sus pagos y responsabilidades con Fruno, lo que incluye el pago de todos los servicios que se encuentren a su nombre con la empresa.
- 3.El cliente debe haber adquirido el dispositivo móvil durante el periodo de vigencia de este Servicio.
- 4.El dispositivo móvil debe mantenerse en condiciones físicas óptimas y un funcionamiento adecuado en todos sus componentes. Además, no deben haber transcurrido más de 6 meses desde la fecha de compra para poder acceder al Servicio de Protección 360. Si el dispositivo móvil sobrepasa este plazo y no cumple con la mayoría de los requisitos no podrá ser aceptado para ser suscrito al servicio de Protección 360.
5. El Servicio Protección 360 se encuentra disponible a partir de un período mínimo de 12 meses, además tendrá la posibilidad según su dispositivo de ampliar la suscripción hasta un máximo de 12 meses adicionales, según lo establecido en este reglamento.
6. El cliente debe contar con la factura de compra del dispositivo, la cual debe especificar la marca, el modelo y el número de serie o IMEI correspondiente al dispositivo adquirido, que será el beneficiario del Servicio de Protección 360.
7. El cliente solamente puede suscribir dispositivos que posean menos de 6 meses desde la fecha emitida en la factura de compra.

## E. Beneficios del servicio

Frano pone a disposición de los clientes un listado donde podrá verificar el periodo de validez de este servicio y los dispositivos móviles contemplados dentro del listado contarán con los siguientes servicios de reparación que se encontrarán habilitados durante el período de vigencia de Protección 360 de acuerdo al plazo de suscripción contratado por el cliente. Este listado es definido bajo el nombre **Dispositivos Protegidos**, el listado se encuentra disponible en <https://www.fruno.com>

Protección 360 ofrece la oportunidad de atender daños específicos y accidentales que no son amparados por la garantía proporcionada por el fabricante, y estos son tratados en base a un esquema de cobertura proporcional en función de la cantidad de incidentes.

La cobertura total es del 100% en la atención del primer incidente. En caso de requerir el servicio para un segundo incidente, el servicio otorgará una cobertura del 50% sobre el costo total de la reparación, mientras que el cliente asumirá el 50% restante. Para un tercer incidente, la cobertura será del 20% del costo total de la reparación, y el cliente será responsable del 80% restante, abonado a Fruno.

El cliente disfrutará de la ventaja de recibir atención para daños tales como rotura de pantalla, daños físicos causados por el cliente, como torceduras de chasis o marco. Adicionalmente el servicio abarca el reemplazo del protector de pantalla, reparación o reemplazo de cables de carga y adaptador de carga, aplicables 1 sola vez y para el dispositivo suscrito por el cliente.

### Beneficios ante daños accidentales.

- **Reemplazo de pantalla por daños accidentales** tales como quebraduras, fisura del cristal de la pantalla o rotura de panel y para los dispositivos que aplique daños en el panel plegable.
- **Daños físicos causados por el cliente** que afecten el funcionamiento del dispositivo, tales como, golpes, torcedura de chasis, rotura de la cubierta trasera, daños en puerto de carga, deformación por presión excesiva, con la excepción de daños estéticos o cosméticos como rayones, manchas o decoloración o desgaste de los componentes externos del dispositivo.
- **Reparación de cualquier defecto cubierto por la garantía de fábrica.** No carga, se congela, problemas de audio, no hace o corta las llamadas (no aplica en teléfonos que se encuentren en lista negra o estén bloqueados).
- **Reparación o reemplazo de cables de carga y cargador.** El cliente podrá solicitar este beneficio solamente por una única vez durante la vigencia del contrato. Este beneficio es aplicable únicamente para los accesorios que vienen incluidos en el dispositivo suscrito dentro de su empaque de fábrica.
- **Reemplazo del protector de pantalla.** El cliente podrá solicitar el reemplazo del protector de pantalla por una lámina de protección **Protection Pro** para el dispositivo suscrito al servicio, este reemplazo podrá ser utilizado solamente por una única vez durante la vigencia del contrato.

El servicio también ofrece al cliente la posibilidad de extender la cobertura de daños estipulados por la garantía del fabricante por un total de hasta 12 meses extra posterior al primer año de compra, este beneficio aplica para todo cliente que contrate el servicio de Protección 360 y que el dispositivo sea contemplado dentro del listado Dispositivos Protegidos para poder obtener este beneficio permitiendo lograr un alcance de cobertura para fallos tales como: Fallas de encendido, problemas de carga, fallos en duración de batería por un período máximo de 12 meses extra.

Para la reparación o reemplazo de cables de carga y adaptador de carga el cliente debe entregar el cable o adaptador de carga dañado. Asimismo, este cable y adaptador de carga deben ser aquellos incluidos con el empaque original del dispositivo adquirido.

FRUNO no es responsable por la pérdida de datos del teléfono o restauraciones del sistema operativo. El cliente será responsable de mantener un respaldo de la información de su celular durante toda la vigencia de este servicio.

## F. Suscripción al servicio

El usuario podrá realizar la suscripción del servicio por medio del punto de venta o centro de contacto, para poder completar satisfactoriamente el cliente deberá proporcionar información de personal como su nombre completo y número de cédula, además de información de contacto como número de teléfono y/o correo electrónico, además de realizar la identificación correcta del dispositivo mostrando de manera legible la marca, modelo y número de serie o imei del dispositivo que será suscrito para el servicio de Protección 360, por último, deberá pagar el monto correspondiente por la suscripción al servicio.

El cliente podrá dirigirse físicamente a un punto de venta, contactar por medio de llamada telefónica o mensajería WhatsApp al centro de contacto, donde un representante de Fruno le solicitará su número de cédula, nombre completo, información de contacto como número de teléfono y/o correo electrónico, además verificará si el dispositivo es admisible por el servicio, por último comprobará el estado físico del dispositivo y confeccionará el contrato de servicio correspondiente para que el cliente pueda realizar la validación y aceptación correspondiente para adquirir el servicio.

Tendrán acceso al servicio de todos aquellos clientes que cumplan con los requisitos mencionados previamente en este reglamento y disponibles en el apartado **C. Clientes que pueden obtener este servicio**.

El cliente podrá gestionar su servicio de Protección 360 presentándose a un punto de venta administrado por Fruno o comunicándose por medio de la central telefónica.

En caso de que el cliente decida solicitar la suscripción al servicio por medio de la central telefónica y dispositivo posea más de 2 meses de uso contados a partir de la fecha de emisión de la factura de compra, Fruno solicitará al cliente aportar evidencia que demuestre el estado físico del dispositivo y asegure su funcionamiento, la

evidencia es una fotografía que permita identificar el modelo, número de imei o serie del dispositivo que será suscrito, además de mostrar el dispositivo funcionando correctamente.

## G. Como hacer uso del servicio

El cliente podrá hacer uso del servicio únicamente dentro del territorio costarricense, Fruno ofrece diversas alternativas para que el cliente pueda gestionar fácilmente sus beneficios, suscripciones y solicitudes de servicio, para esto el cliente podrá realizar la solicitud de servicio apersonándose al punto de venta o contactando a Fruno comunicándose por medio del centro de contacto, en caso de que el cliente requiera realizar solicitud de un servicio deberá cumplir con lo siguiente.

- 1- Contar con un dispositivo debidamente registrado para hacer uso del servicio de Protección 360.
- 2-Mantener vigente la suscripción al servicio Protección 360. Perseverar en la continuidad de su suscripción al servicio Protección 360 es una práctica esencial. Para verificar su vigencia, le invitamos a consultar su contrato de servicio. Además, dispone de la opción de obtener detalles adicionales a través del centro de contacto. Asimismo, es posible obtener la información deseada al presentarse en persona en el punto de venta.
- 3-Solicitar el servicio de asistencia requerido según la eventualidad presentada. El cliente podrá realizar la solicitud de un servicio de asistencia el cual estará sujeto a la disponibilidad según el número de eventualidades presentadas, el cliente puede proceder con esta solicitud personalmente por medio del centro de contacto o bien de manera presencial en los puntos de venta autorizados para esta gestión.
- 4-El cliente podrá tener claridad en relación a los servicios disponibles de acuerdo a las eventualidades que registre el dispositivo para el cual reclama el servicio deberá seleccionar el servicio de protección según lo requiera a la eventualidad presentada.
- 5-En caso de ser requerido el cliente deberá aportar evidencia multimedia como fotografías del estado físico en el que se encuentre el dispositivo para el cual se vaya a brindar el servicio.

Una vez realizada la solicitud de servicio se le otorgará un documento que indicará el número correspondiente a la orden de servicio relacionado a la solicitud de servicio de Protección 360, posteriormente su solicitud será validada por el servicio técnico de Fruno y en caso de que se requiera información adicional o existan inconsistencias en la solicitud, el cliente recibirá contacto por el medio especificado por el cliente al momento del registro de la solicitud de servicio de asistencia con la finalidad poder gestionar la solicitud y confirmar el ingreso de la unidad.

## F. Dispositivos Protegidos

La actualización de este listado pretende contemplar y alcanzar el mayor número de dispositivos posible que puedan aplicar para la contratación del servicio de protección 360, el listado se ajusta para otorgar el servicio a la mayor cantidad de usuarios sin motivos de discriminación, podrá verificar el listado de dispositivos protegidos accediendo al sitio web [fruno.com](http://fruno.com) el listado recibirá actualizaciones periódicas con el objetivo contemplar y abarcar la mayor cantidad de dispositivos según el movimiento del mercado.

El listado se encuentra segmentado por marca, modelo, posibilidad máxima de suscripción y la fecha máxima hasta la cual será admitido el dispositivo.

## H. Restricciones

El servicio de Protección 360 pretende brindar un alto valor agregado al dispositivo cubierto, este servicio logra el alcance de cobertura de daños que en su mayoría no son cubiertos por la garantía del fabricante, a continuación, se presenta una serie de restricciones y recomendaciones que deben tomarse en consideración para hacer uso de este programa.

- El cliente deberá conformarse con el beneficio y bajo ninguna circunstancia podrán solicitar mejoras al mismo, ni mucho menos solicitar el reembolso en efectivo en caso de que no lo desee o pueda utilizar.

- No está autorizada la transferencia, cesión o venta de los beneficios a otros servicios ofrecidos por Fruno.
- El servicio aplica solamente para los celulares contemplados en el listado "Dispositivos Protegidos" durante la vigencia de esta oferta de servicio.
- El servicio de Protección 360 no aplica para los siguientes casos:

-Robo, hurto o pérdida del terminal u accesorios.

-Daños provocados por humedad o líquidos presentes en el dispositivo.

-Unidades que han sido intervenidas por talleres o técnicos no autorizados por los fabricantes y FRUNO.

-Uso del dispositivo anormal o diferente a los fines para lo que fue diseñado.

-Daños causados por mala fe del cliente.

-No cubre los programas de aplicación para cambio del software No autorizados por el fabricante. (Conocido como Ruteo)

-Solamente aplica para el celular, cargador y cable del cargador especificado en este contrato. No cubre estuches, temperados, accesorios estéticos o externos al celular que no estén dentro de los beneficios antes mencionados.

-A partir del cuarto evento en el que el dispositivo requiera revisión por parte de Fruno, según los escenarios indicados en el presente reglamento, en caso de ser necesaria una reparación, ésta será asumida en su totalidad por el usuario así mismo los escenarios no incluidos dentro de dicha tabla.

•El cliente entiende y acepta que se debe realizar una valoración previa para identificar si el teléfono aplica para las coberturas ofrecidas por el servicio de Protección 360 con base en el presente documento de términos y condiciones.

• El cliente entiende y acepta que debe estar al día con el pago de sus obligaciones con Fruno tanto para solicitar el servicio como para la devolución de la unidad en reparación.

• Para aquellos eventos en los que, de acuerdo con estos términos y condiciones, el cliente deba pagar algún monto por un evento de reparación, se le informará al cliente antes de proceder a la reparación sobre el costo de la misma, con el fin de que el cliente acepte dicho costo, en cuyo caso se procederá con la reparación, o lo rechace y por lo tanto no se hará reparación alguna y se devolverá el celular al cliente. El cliente deberá pagar el monto respectivo directamente a FRUNO previo a la reparación del celular por los medios que este indique.

• El cliente entiende y acepta que el servicio aplica únicamente por el dispositivo suscrito al servicio de Protección 360 por lo que, si el cliente a la hora de realizar el reclamo se presenta con un celular distinto al suscrito en el servicio de Protección 360 no aplicarán los beneficios ofrecidos por este servicio.

•El servicio no es una garantía, seguro o asistencia por lo que no requiere de trámites adicionales a los que aquí se especifican.

• El cliente entiende y acepta que el taller autorizado es FRUNO por lo que el cliente no podrá solicitar el servicio de protección en una entidad ajena a Fruno. En caso de que el dispositivo móvil haya sido intervenido por un tercero se pierde el beneficio de Protección 360.

• El cliente entiende y acepta que en caso de un faltante de un repuesto o pieza para la reparación del dispositivo por motivos ajenos al taller autorizado (FRUNO), el plazo de los 15 días laborales podría extenderse ya que depende de un fabricante y no de Fruno.

• Cuando exista una discrepancia por accesorios o cualquier otra situación en el retorno de unidades reparadas, el cliente contará con 2 días laborales para presentar el reclamo respectivo junto con la evidencia que lo respalde. Vencido ese plazo, el cliente no podrá presentar reclamo alguno.

• El cliente entiende y acepta que este servicio no incluye la aplicación del beneficio en caso de probarse que el dispositivo fue alterado, golpeado, destruido u otro incidente de forma voluntaria por parte del usuario o por el uso anormal del dispositivo.

• El cliente entiende y acepta que el beneficio de protector de pantalla para el celular es un beneficio ofrecido por el servicio de Protección 360 y no se puede sustituir o mejorar por otro beneficio adicional.

#### **H.1. RESPONSABILIDAD DE FRUNO:**

FRUNO no será responsable por:

a) Gastos incurridos para obtener este servicio o los beneficios que brinda la misma.

b) Intervenciones humanas no autorizadas por parte de terceros que alteren el desarrollo de este servicio.

c) Daños sufridos a la integridad o bienes de los clientes o de terceros que se ocasionen en virtud de este Servicio o durante el disfrute del beneficio.

## **H.2.SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:**

Fruno se reserva la facultad de suspender de forma temporal o definitiva la prestación del servicio en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. Asimismo, la suspensión del servicio podrá ser efectuada en caso de constatarse la asignación o reclamo de beneficios de manera fraudulenta, así como en el evento de fallos técnicos o cualquier otro suceso ajeno al control razonable de Fruno.

La manipulación o alteración de documentos e información concerniente a los clientes, el engaño, el fraude o la falsificación, así como cualquier forma de manipulación no autorizada que obstaculicen el normal funcionamiento del servicio, así como las acciones que, a discreción de Fruno, sean consideradas ilegales y puedan acarrear perjuicio a este servicio o a sus promotores, podrán ser objeto de persecución por los medios previstos en la ley.

## **I. Uso de datos**

Para más información de nuestra política de privacidad se puede consultar el siguiente enlace: <https://fruno.com>. Asimismo, al aceptar este servicio, autorizan el envío de cualquier información promocional o con fines de venta directa respecto de servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que ofrece Fruno, a través de correo electrónico, SMS, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas o cualquier otro medio. Sin embargo, el usuario tiene la posibilidad de suspender el envío de información promocional o con fines de venta directa en cualquier momento y sin costo alguno.