REPOSICIÓN SUREKEEP

Términos y Condiciones del Paquete de Beneficios

SureKeep, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.

Versión 2.0 · Última revisión: 2026-10-21 · surekeep.com.mx/avisos-legales

1. Introducción

Todo Crédito Celular SureKeep incluye, sin costo adicional, un Paquete de Beneficios compuesto por dos servicios comerciales accesorios: (i) Reposición SureKeep (Secciones 3 a 8) y (ii) Condonación por fallecimiento del Acreditado titular (Sección 9). Ninguno de los dos constituye un seguro, un contrato de garantía ni una obligación con beneficiarios designados; son beneficios comerciales de SureKeep que acompañan al Crédito Celular y no se encuentran regulados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

2. Partes

2.1. SureKeep: SureKeep, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R..

2.2. Acreditado: la persona física que suscribió un Contrato de Crédito Celular con SureKeep y que contrató este Servicio en el acto de la venta.

3. Eventos cubiertos

El Servicio aplica únicamente cuando el equipo celular financiado por SureKeep sufre alguno de los siguientes eventos:

- Robo acreditado mediante denuncia formal ante Ministerio Público.
- Rotura que impida la funcionalidad del equipo, acreditada mediante presentación física del equipo dañado.
- Daño por líquidos que impida la funcionalidad del equipo, acreditado mediante presentación física del equipo dañado.

4. En qué consiste el beneficio

Al ejercer el Servicio, el Acreditado puede adquirir un equipo celular nuevo de gama similar al original con un descuento aplicado por SureKeep del 30% sobre el precio de venta al público. El Acreditado paga la diferencia.

El Crédito Celular original continúa vigente sin modificación en sus condiciones (saldo, tasa, plazo, parcialidades). SureKeep únicamente actualiza el IMEI del equipo asociado al Crédito al del nuevo equipo adquirido. Rango de equipos elegibles como gama similar: equipos nuevos con precio al público dentro de un rango de ±20% respecto al precio del equipo original financiado.

5. Costo del Servicio

Reposición SureKeep está incluido sin costo adicional en el Crédito Celular. El Acreditado no paga ninguna cantidad adicional al enganche o a las parcialidades del Crédito por este Servicio. SureKeep no reembolsa cantidad alguna si el Acreditado no ejerce el beneficio durante la vigencia del Crédito.

6. Procedimiento para ejercer el Servicio

6.1. El Acreditado acude a cualquier tienda VentasLuga autorizada con la evidencia del evento cubierto (denuncia MP en caso de robo; equipo dañado en rotura o daño por líquidos).

6.2. SureKeep verifica el cumplimiento de las condiciones indicadas en la Sección 7.

6.3. El Acreditado selecciona un equipo nuevo del rango de gama elegible.

6.4. SureKeep aplica el descuento. El Acreditado paga la diferencia al momento de la entrega del nuevo equipo.

6.5. SureKeep actualiza en su sistema el IMEI del equipo asociado al Crédito, y bloquea el IMEI anterior cuando corresponda (en caso de robo).

7. Condiciones para ejercer el Servicio

- El Servicio solo puede ejercerse una (1) vez por Crédito Celular.
- El Crédito Celular debe estar al corriente en sus pagos al momento de ejercer el Servicio.
- La evidencia del evento cubierto debe presentarse en tienda. SureKeep se reserva el derecho de validar la autenticidad de la evidencia.

- El Servicio aplica únicamente respecto del equipo original financiado por SureKeep (identificado por su IMEI en el Contrato de Crédito).

8. Vigencia y relación con el Contrato de Crédito

El Servicio está vigente desde su contratación y hasta la liquidación total o terminación anticipada del Crédito Celular, lo que ocurra primero. Es accesorio al Contrato de Crédito y no modifica sus condiciones; en caso de conflicto entre estos Términos y el Contrato de Crédito, prevalece el Contrato de Crédito.

9. Condonación por fallecimiento del Acreditado titular

Como parte del Paquete de Beneficios, SureKeep extinguirá el saldo pendiente del Crédito Celular en caso de fallecimiento del Acreditado titular durante la vigencia del Crédito. Este beneficio NO constituye un seguro de vida, un contrato con beneficiarios designados ni una obligación pagadera a persona alguna en efectivo: es una cancelación compasiva del adeudo aplicable únicamente al propio Crédito.

9.1. Alcance del beneficio

- SureKeep extingue el saldo pendiente del principal más los intereses devengados y no pagados al momento del fallecimiento.
- La familia del Acreditado conserva el equipo celular financiado; SureKeep no reclama su devolución ni ejerce acción alguna de cobro contra la sucesión o terceros.
- SureKeep expide una Carta de No Adeudo a nombre del Acreditado titular fallecido dentro del plazo señalado en 9.3.

9.2. Qué NO cubre

- Fallecimiento del codeudor, aval, obligado solidario o cualquier persona distinta al Acreditado titular.
- Fallecimiento ocurrido después de la liquidación total del Crédito o de la terminación anticipada por cualquier causa.
- Casos en que el fallecimiento sea consecuencia directa de un acto doloso, delito grave o fraude cometido por el propio Acreditado contra SureKeep.

9.3. Procedimiento para hacer efectivo el beneficio

9.3.1. Un familiar directo del Acreditado fallecido, su albacea o representante legal notifica el fallecimiento a SureKeep al correo de la UNE (une.sk@surekeep.com.mx) o en cualquier tienda VentasLuga autorizada.

9.3.2. Se entrega a SureKeep la siguiente documentación: (i) acta de defunción emitida por el Registro Civil, (ii) copia simple de identificación oficial vigente del Acreditado fallecido, (iii) identificación oficial de quien notifica.

9.3.3. SureKeep valida la documentación recibida — incluida la autenticidad del acta de defunción contra el Registro Civil cuando esté disponible la consulta — y resuelve en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde la recepción de la documentación completa.

9.3.4. Una vez validada la documentación, SureKeep extingue formalmente el saldo pendiente, interrumpe cualquier gestión de cobranza, actualiza el reporte a Sociedades de Información Crediticia como "saldo cancelado por fallecimiento" y expide la Carta de No Adeudo a nombre del Acreditado titular.

9.4. Estructura legal del beneficio

La Condonación por fallecimiento se otorga en los términos del artículo 2209 del Código Civil Federal (remisión parcial de deuda a título gratuito) y es ejercida unilateralmente por SureKeep sin la intervención de institución aseguradora, por lo que NO constituye un contrato de seguro conforme a la Ley sobre el Contrato de Seguro ni requiere intervención de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

10. Datos personales, aclaraciones y aceptación

El tratamiento de datos personales derivado de este Paquete de Beneficios se rige por el Aviso de Privacidad Integral SureKeep. Las aclaraciones y reclamaciones se atienden por la UNE SureKeep conforme al Reglamento de la UNE (correo: une.sk@surekeep.com.mx). El Acreditado declara haber leído y aceptado estos Términos al marcar la casilla y firmar electrónicamente con la misma mecánica del Contrato de Crédito (código OTP por SMS, con registro de IP, fecha/hora y huella digital del dispositivo), amparada por los artículos 89, 89 bis, 93 y 97 del Código de Comercio y la NOM-151-SCFI-2016.

☐ Acepto el Paquete de Beneficios SureKeep (Reposición y Condonación por fallecimiento) incluido sin costo adicional en mi Crédito Celular.