

# BMW

## Términos y Condiciones

### BMW Connected Drive

Fecha de revisión: 18 de abril 2023; Versión: Publicación 07/23

#### 1. Contrato de BMW Digital Services y BMW Connected Drive

1.1 BMW de México S.A. de C.V., con domicilio en Park Plaza III, Av. Javier Barros Sierra No. 495, Piso 14, Colonia Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01376, Ciudad de México, México (en adelante, también denominada "BMW") ofrece al cliente información relacionada con el vehículo, servicios auxiliares y la activación temporal o permanente de funciones adicionales (en lo sucesivo, "Servicios") con el nombre "BMW ConnectedDrive" de acuerdo con estos Términos y Condiciones generales de negocio y uso (en lo sucesivo, "Términos y Condiciones"). Los Servicios se prestan a través de una "Tarjeta SIM" (Subscriber Identity Module o Módulo de Identificación de Suscriptor) instalada en el vehículo. Los costos de llamada y conexión de datos están incluidos en el precio de los Servicios con excepción de los Servicios Adicionales digitales BMW, como se describe más adelante.

Los tratamientos de datos que pudieran llevar aparejados los Servicios serán llevados a cabo conjuntamente entre la citada compañía BMW de México, S.A. de C.V. y su compañía matriz alemana Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft, Petuelring n° 130, 80788, Múnich, Alemania (en adelante "BMW AG"). BMW suministra al cliente los mencionados Servicios y es el punto de contacto contractual y operativo del cliente. BMW AG es responsable del aspecto técnico de la prestación de los servicios. BMW transmite datos a BMW AG a efectos de la prestación de servicios y soporte al cliente.

1.2 Los Servicios Digitales se aceptan al momento en que el Cliente utiliza los mismos sin necesidad de la firma de documento alguno. Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo marco entre BMW y el cliente y proporciona acceso a los Servicios digitales básicos de BMW (equipamiento estándar) (en adelante, "Servicios básicos"), tal como se establece en la lista de equipamiento del vehículo BMW correspondiente (en adelante, "Vehículo") para el cliente, sin ninguna obligación de pago adicional.

Los Servicios adicionales bajo los presentes Términos y Condiciones de BMW ConnectedDrive se pueden reservar (dependiendo del equipamiento del Vehículo seleccionado) al comprar el Vehículo o posteriormente a través de la tienda en línea BMW ConnectedDrive o la tienda en el vehículo BMW ConnectedDrive Store (en adelante, conjuntamente, "BMW Store"). Para la compra posterior, es necesario crear un BMW ID en el portal del cliente BMW ConnectedDrive ("My BMW Portal") y asignar el vehículo correspondiente a este BMW ID (para obtener más información, consulte la sección "My BMW Portal y BMW Store").

1.3 A fin de que el cliente pueda contratar y hacer uso de los Servicios, cuando formalice con el vendedor (a través de un distribuidor autorizado BMW) el pedido de un vehículo nuevo que incluya como equipamiento, opcional o de serie desde su fabricación, un Servicio determinado, el cliente acepta de manera tácita los Términos y Condiciones mediante el uso de los Servicios digitales.

a) Si cualquier Servicio forma parte del equipamiento de serie del nuevo vehículo, los Términos y Condiciones se entenderán suscritos entre el cliente y BMW entrará en vigor al mismo tiempo que el

contrato de compra del nuevo vehículo entre el cliente y el vendedor y BMW active los Servicios a partir de la fecha de primera matriculación del vehículo.

- b) Si todos los Servicios forman parte exclusivamente del equipamiento opcional del nuevo vehículo, el cliente solo estará obligado a suscribir los Términos y Condiciones a partir del momento en que el cliente ya no pueda anular la selección del equipo opcional solicitado para el nuevo vehículo. Los Términos y Condiciones entre el cliente y BMW serán válidos cuando BMW active los Servicios a partir de la fecha de primera matriculación del vehículo.

1.4 El cliente puede desactivar la tarjeta SIM instalada en el vehículo en cualquier momento por un distribuidor BMW autorizado. La desactivación de la tarjeta SIM deshabilita todos los Servicios, excepto las funciones legalmente requeridas y la transmisión de datos únicamente (como se especifica a continuación).

- a) Si el cliente solicita la desactivación de la tarjeta SIM antes de la entrega del nuevo vehículo, se considerará que el cliente desiste de suscribir y aceptar los Términos y Condiciones.
- b) La tarjeta SIM no se puede desactivar por completo en los vehículos equipados con funciones que forman parte de la homologación de tipo del vehículo y que, por tanto, son legalmente necesarias. Esto no afecta a la suscripción de los Términos y Condiciones.
- c) La desactivación de la tarjeta SIM no desactiva automáticamente la funcionalidad de las funciones ya activadas como se describe en la segunda subsección de la sección "Descripción y disponibilidad de los Servicios". Si un aspecto de esta función requiere una conexión de datos en línea, éste ya no estará disponible después de desactivar la tarjeta SIM.

## 2. My BMW Portal y BMW Store

2.1 En la dirección web [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), BMW pone a disposición del cliente el portal de clientes My BMW Portal y la tienda BMW Store, tal y como se definen en estos Términos y Condiciones. Esta página cuenta con sus propios términos y condiciones para su uso, por lo que el cliente está obligado a conocer la información contenida en los mismos al momento de ingresar a la misma. El uso de My BMW Portal y de la tienda BMW Store es gratuito para el cliente.

2.2 El uso de My BMW Portal y BMW Store requiere que el cliente cree una cuenta ("BMW ID") y acceda mediante su nombre de usuario y contraseña.

2.3 La cuenta creada puede ser utilizada por el cliente para revisar el estatus de los Servicios activados para su vehículo a través del My BMW Portal, así como acceder y recibir Servicios adicionales y aplicaciones (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento), misma que deberá estar conectada al vehículo. Para establecer esta conexión, el cliente deberá ingresar a través del My BMW Portal los datos de identificación del vehículo y sus elementos de identificación personalizados.

2.4 La compra de Servicios pagados o gratuitos en la BMW Store requiere de la celebración del contrato de compra del vehículo con los servicios incluidos, el registro del cliente en My BMW Portal, un enlace entre su vehículo correspondiente y su ID de BMW, así como la provisión de la dirección y los datos de pago.

## 3. Descripción y disponibilidad de los Servicios

3.1 El alcance de los Servicios individuales, sus condiciones y su disponibilidad se describen detalladamente durante el proceso de reserva y como un apéndice de estas Condiciones (en lo sucesivo, "Descripciones de los servicios"). BMW también ofrece algunos Servicios agrupados en forma de suscripciones. BMW

muestra los costos de los Servicios durante el proceso de reserva, ya sea para un servicio individual o para varios Servicios juntos.

La disponibilidad de los Servicios dependerá en todo caso del modelo, equipamiento y fecha de producción del vehículo correspondiente. Asimismo, para vehículos que hayan sido configurados por BMW para circular y ser usados dentro de los Estados Unidos Mexicanos ("México"). En virtud de lo anterior, BMW no garantiza la funcionalidad y disponibilidad de los Servicios fuera de México.

- 3.2 Una "Función bajo Pedido" proporciona al cliente un código para activar únicamente la funcionalidad correspondiente. La operación de dicha funcionalidad requiere la ejecución correcta de cierto hardware y software en el vehículo, misma que no está sujeta a la "Función bajo Pedido".
- 3.3 Dependiendo de la generación del vehículo, puede ser necesario iniciar sesión en el vehículo con el ID de BMW para disfrutar la gama completa de funciones de determinados Servicios; los detalles al respecto se especifican en las descripciones de Servicio correspondientes en el momento de la compra de dicho Servicio.
- 3.4 Los Servicios se prestan a través de una conexión de datos en línea habilitada por una tarjeta SIM instalada en el vehículo y dependen de la funcionalidad y el funcionamiento de la red móvil para la tarjeta SIM instalada.

Algunos Servicios requieren una conexión de datos en línea permanente, otros Servicios solo temporalmente (por ejemplo, para la transmisión de un código de activación). Por lo tanto, en algunos casos, los Servicios están limitados espacialmente a la recepción y transmisión de las emisoras de radio para la red correspondiente. Por lo tanto, los Servicios también pueden verse afectados por obstáculos físicos, en particular por las condiciones atmosféricas, las características topográficas, la posición del Vehículo y obstáculos como puentes y edificios. Las anteriores limitaciones o afectaciones no son responsabilidad de BMW.

La activación de la "Función bajo Pedido" requiere una conexión de datos en línea únicamente para transmitir el código de activación.

De manera enunciativa y no limitativa, los Servicios pueden verse limitados o afectados, total o parcialmente por alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando el cliente solicite la desactivación de los Servicios a BMW.
- Cuando requieran que la marcha del vehículo esté encendida (con excepción de las funciones controladas desde la aplicación My BMW) y cuando la batería del vehículo esté descargada o desconectada;
- Cuando el vehículo no haya sido configurado para circular y ser usado en México o se encuentre fuera de México;
- Por la afectación o limitación de los sistemas eléctricos del vehículo y/o si la Tarjeta SIM o cualquier equipo instalado en el vehículo, relacionado con los Servicios, hayan sido dañados o afectados de alguna forma o si el sistema de posicionamiento global (GPS) del vehículo no se encuentre disponible;
- Si las empresas proveedoras de los servicios de red y/o asistencia no cuentan con la información suficiente y correcta, por ejemplo, la información de contacto del vehículo y el cliente;

- Por la recepción local y alcance de los transmisores de radio operados por los respectivos proveedores de red;
- Por las condiciones climatológicas, condiciones topográficas, la posición del vehículo y/u obstrucciones (tales como túneles), redes ocupadas, interferencias y bloqueos de señales;
- Por la expiración de la vigencia de los Servicios configurados en el vehículo; y/o
- Por cualquier otra situación tecnológica que no sea responsabilidad de BMW.

3.5 Las interrupciones en los Servicios pueden resultar en causas de fuerza mayor, incluidas huelgas, cierres patronales y órdenes oficiales, así como de medidas técnicas y de otro tipo que sean necesarias, por ejemplo, en las instalaciones de BMW, los proveedores de la información de tráfico o los operadores de red o de cualquier otro proveedor relacionado con los Servicios, y que sean necesarias para la operación propia del negocio o para implementar mejoras en los Servicios, por ejemplo mantenimiento, reparación, actualización de sistemas de software, expansiones, etc. Asimismo, los Servicios también podrán interrumpirse por la saturación de paquetes de datos relacionados con la capacidad a corto plazo en virtud de la alta demanda de los Servicios o por fallas en las redes o sistemas de telecomunicación de terceros. En estos casos, BMW hará su mejor esfuerzo para eliminar y restablecer los Servicios lo antes posible, sin que esto genere responsabilidad para BMW. Los Servicios son operados por proveedores de BMW por lo que BMW no tiene control sobre la prestación de los mismos. Es así que BMW hará su mejor esfuerzo para que los Servicios sean prestados de conformidad con lo dispuesto en el presente documento. Para poder rectificar algunos fallos en los Servicios, BMW podrá realizar ajustes, por ejemplo, en la configuración del software, a través del acceso remoto al software del vehículo (en adelante "Acción Remota"), siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) La rectificación del fallo no afecta negativamente a la seguridad de funcionamiento del vehículo del cliente;
- b) Es de esperar que la Acción Remota solucione permanentemente el mal funcionamiento del vehículo del cliente;
- c) Los cambios realizados por la Acción Remota se limitan a la corrección del fallo (aunque tras la corrección de los fallos puede haber actualizaciones automáticas que se realicen anteriormente en un estado libre de fallos); y
- d) Se espera que la Acción Remota no cause daños indebidos al cliente (por ejemplo, fallos a más largo plazo de más de 10 (diez) minutos por intento de acción remota, interrupciones de otros Servicios, incluso fallos a corto plazo de otras funciones del vehículo, o pérdida de ajustes personales o datos del cliente).

3.6 Sujeto a las condiciones establecidas en el subapartado anterior, BMW también tiene derecho a llevar a cabo Acciones Remotas para cumplir con las disposiciones legales, eliminar el mal funcionamiento del software almacenado en el vehículo y solucionar las lagunas de seguridad.

3.7 Si, por motivos técnicos, no fuera posible realizar una Acción Remota, en particular debido a una conexión de datos móviles insuficiente o a condiciones temporales del vehículo (por ejemplo, condiciones del vehículo que no son adecuadas para la acción remota correspondiente, como aparcar/vivir/conducir; bloquear/desbloquear el vehículo durante la acción remota; interrupción de la Acción Remota mediante el inicio de una llamada de emergencia), BMW tiene derecho a repetir la acción remota.

- 3.8 BMW puede indicar al cliente a través de la pantalla de información central del vehículo que hay actualizaciones de software remotas disponibles (provisión de actualizaciones de software por aire), lo que requiere que el cliente confirme la instalación de la actualización a través de la pantalla de información central. Algunos Servicios podrían no funcionar o estar limitados hasta que el cliente instale la actualización remota de software indicada. La información sobre las respectivas actualizaciones se proporciona al cliente como parte de la notificación de su disponibilidad.

El cliente podrá reportar las fallas o interrupciones en los Servicios a través del Servicio "Atención al Cliente BMW" al teléfono 800-00-269-00 / 800-00-BMW-00

#### **4. Uso de los Servicios**

- 4.1 El cliente no podrá utilizar los Servicios para fines ilegales y se asegurará de que terceros tampoco lo hagan. Asimismo, el cliente no deberá usar, transmitir, divulgar o procesar información que haya recabado o recibido mediante el uso de cualquiera de los Servicios, con la finalidad de darle un uso o tratamiento comercial y tampoco permitirá que un tercero lo haga.
- 4.2 El cliente únicamente podrá usar la Tarjeta SIM instalada en su vehículo, para recibir los Servicios que ofrece y presta BMW.
- 4.3 En caso de que exista un mal uso del Servicio Llamada de Emergencia Inteligente (como se define más adelante), la cual se encuentra incluida en los Servicios, el cliente asumirá y pagará a BMW los gastos y costos generados por dicho mal uso, incluyendo posibles daños y perjuicios generados. El mal uso del Servicio Llamada de Emergencia Inteligente, en más de una ocasión, dará derecho a BMW a dar por terminada la prestación del servicio relacionado a dicho Servicio, sin que dicha terminación genere responsabilidad alguna para BMW.
- 4.4 Como se ha mencionado anteriormente, BMW presta a sus clientes los Servicios a través de una Tarjeta SIM, la cual es única y exclusiva para cada uno de los vehículos que están diseñados o equipados para tener acceso a dichos Servicios, por lo que los Servicios no pueden ser transferidos a otro vehículo o usados en otro vehículo.

#### **5. Contratar Servicios adicionales a través de la BMW Store**

- 5.1 El cliente puede solicitar otros Servicios Digitales adicionales además de los Servicios básicos, ya sea directamente con la compra del nuevo vehículo o posteriormente a través de la BMW Store. La oferta de la BMW Store está dirigida a clientes de México.
- 5.2 Oferta e inicio del contrato al reservar Servicios a través de la BMW Store:
- a) El cliente debe estar registrado en My BMW Portal.
  - b) BMW ofrece al cliente varios Servicios a través de BMW Store.
  - c) Los detalles del Servicio en cuestión se especifican en la respectiva Descripción del Servicio, los detalles relativos a su precio y duración se muestran en la BMW Store.
  - d) La reserva vinculante de un Servicio entra en vigor tan pronto como el cliente hace clic en el botón "Pedir ahora con pago" (al precio indicado).

### 5.3 Sanciones

BMW puede rechazar, suspender, cancelar o rescindir todos o algunos de los Servicios en caso de que el cliente sea sujeto o esté en un proceso para imposición de Sanciones (tal y como se define más adelante), siempre que, en virtud de las Sanciones, BMW ya no pueda proporcionar los Servicios respectivos al cliente.

Sanciones significa cualquier medida restrictiva aplicable (sanciones comerciales, militares, económicas o financieras, leyes o embargos), incluidas listas de nacionales especialmente designados o listas de personas bloqueadas, mandatadas, impuestas o adoptadas por las autoridades pertinentes. En la medida en que los Servicios respectivos ya hayan sido pagados por el cliente, éste tiene derecho a reclamar un reembolso adecuado en relación con el Servicio no utilizado/cancelado, siempre que BMW haya recibido la aprobación de la autoridad competente (en la medida exigida por las sanciones aplicables).

### 5.4 Prestación y activación de los Servicios

Cuando el cliente pulsa sobre el botón «Comprar ahora», el Servicio queda reservado y se remite al departamento de activación. Posterior a esto, se envía un archivo de aprovisionamiento al vehículo a través de la conexión de datos y se activa el Servicio. El proceso no puede ejecutarse si se interrumpe la conexión de datos. En tal caso, la prestación del Servicio se retrasará en consecuencia hasta que se pueda realizar la transmisión al vehículo.

### 5.5 Pago

- a) Los precios indicados son en pesos mexicanos e incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).
- b) El cliente estará incumpliendo el pago si no lo realiza en los 30 (treinta) días posteriores a la fecha de la factura.
- c) En caso de retraso en el pago por parte del cliente, BMW tendrá derecho a suspender o interrumpir la prestación de los Servicios afectados y a desactivar la autorización de acceso del cliente a los Servicios afectados hasta que el cliente haya cumplido con su obligación de pago. La desactivación también podrá afectar al funcionamiento del Servicio de "Llamada de Emergencia Inteligente".

## 6 Venta o transmisión permanente del vehículo

6.1 El cliente no puede transferir su contrato existente de BMW ConnectedDrive a un tercero sin el consentimiento de BMW, incluso si el cliente vende o transfiere permanentemente su vehículo a un tercero.

6.2 Si un vehículo con Servicios activados es vendido o transferido definitivamente a un tercero, el cliente será responsable de verificar que toda su información personal ha sido eliminada de dicho vehículo, así como la desvinculación del vehículo y su cuenta ("BMW ID") en el My BMW Portal y la aplicación My BMW. Cualquier uso indebido de la información personal, no será responsabilidad de BMW.

La eliminación del vehículo en la aplicación "My BMW" o en My BMW Portal supondrá la desactivación de todos los servicios que requieren un vínculo del vehículo con la cuenta del cliente. Una vez restablecida la vinculación, los servicios se reactivarán.

El restablecimiento de los ajustes de fábrica del vehículo supondrá la eliminación automática del vínculo del vehículo con la cuenta para vehículos cualificados (sistema operativo BMW 7, producción 11/20 o superior).

La Tarjeta SIM no se puede desactivar por completo en los vehículos equipados con funciones que forman parte de la homologación de tipo del vehículo y que, por tanto, son legalmente necesarias. Por ejemplo, la llamada de emergencia europea («EU eCall») o el aprovisionamiento de datos cartográficos electrónicos relevantes para la visualización del límite de velocidad actual.

- 6.3 El cliente está obligado a informar al tercero al que vende o transmite permanentemente su vehículo de todos los Servicios activos y desactivados. En caso de venta o cesión de los derechos del vehículo, el cliente tendrá la obligación de informar al nuevo propietario, sin responsabilidad para BMW, los Servicios activos, adquiridos o desactivados en el vehículo, Si el vehículo fue sujeto al proceso de desactivación de los Servicios descritos en los presentes Términos y Condiciones, BMW estará imposibilitado a la reactivación de la Tarjeta SIM y/o de los Servicios.

## 7. Desactivación de los Servicios

- 7.1 El cliente podrá solicitar en cualquier momento la desactivación de los Servicios; en cuyo caso deberá comunicarse al teléfono 800-00-269-00 / 800-00-BMW-00 para solicitar el "Formato de Desactivación de los Servicios digitales de BMW" o, solicitarlo en cualquier distribuidor autorizado de BMW, así como entregar dicho formato junto con identificación oficial vigente y el documento que acredite la propiedad del vehículo para desactivar los Servicios.

El distribuidor autorizado de BMW será el encargado de enviar dicho formato y los documentos que acrediten la identidad y propiedad del vehículo al correo [info@bmw-connecteddrive.mx](mailto:info@bmw-connecteddrive.mx), para que BMW desactive los Servicios. La desactivación de los Servicios se llevará a cabo dentro de los siguientes 30 (treinta) días naturales contados a partir de la solicitud del cliente.

La desactivación de los Servicios conlleva la desactivación total y permanente de la Tarjeta SIM del vehículo, por lo que automáticamente se deshabilitará cualquier otro Servicio previamente activado o adquirido por el cliente, incluyendo el Servicio Llamada Inteligente de Emergencia y las Funciones bajo Pedido. Si una parte de dicha función requiere una conexión de datos en línea, esta parte dejará de estar disponible tras la desactivación de la Tarjeta SIM.

El precio o costo de los Servicios no está sujeto a su uso ni al tiempo de uso, por lo que en caso de que el cliente desactive dichos Servicios, sin importar la razón, el precio o costo pagado por el cliente no será devuelto o reembolsado.

La Tarjeta SIM no se puede desactivar por completo en los vehículos equipados con funciones que forman parte de la homologación de tipo del vehículo y que, por tanto, son legalmente necesarias. Por ejemplo, la llamada de emergencia europea («EU eCall») o el aprovisionamiento de datos cartográficos electrónicos relevantes para la visualización del límite de velocidad actual. Encontrará más información sobre estas funciones en el manual de instrucciones del vehículo

- 7.2 Los Servicios básicos se inician con una duración indefinida. La duración de cualquier Servicio adicional viene determinada por el contrato individual del Servicio correspondiente, ya sea con una duración

limitada de un máximo de 2 (dos) años o con una duración indefinida con un pago único o mensual.

- 7.3 Un Servicio con una duración limitada finaliza al vencimiento de su plazo. Si BMW lo ofrece, el cliente puede reservar dicho Servicio para un nuevo plazo. Si el contrato individual especifica que un servicio con una duración limitada se renueva automáticamente al vencimiento de su plazo, tanto el cliente como BMW pueden evitar la renovación dando aviso con al menos 1 (un) mes de anticipación al final del término correspondiente.
- 7.4 Excepto con respecto a los Servicios establecidos en la subsección subsiguiente, un Servicio con una duración indefinida normalmente puede ser rescindido en cualquier momento por parte del cliente con un periodo de aviso de un mes de anticipación y por parte de BMW como mínimo 5 (cinco) años después de su inicio, en cada caso sin reembolso alguno.
- 7.5 Un Servicio con duración indefinida y pagos recurrentes por parte del cliente se puede rescindir:
- a) por parte del cliente en cualquier momento con efecto a partir de la fecha del próximo pago;
  - b) por parte de BMW con un aviso de un mes de anticipación, siempre que haya transcurrido cuando menos 1 (un) año después del inicio del Servicio correspondiente;
  - c) inmediatamente por BMW si un cliente no ha cumplido con una obligación de pago debido a la expiración de su medio de pago y BMW ha notificado previamente al cliente sobre el vencimiento próximo y sus consecuencias con al menos [cuatro semanas] de antelación.
- 7.6 El cliente puede desactivar los Servicios en cualquier momento desactivando la tarjeta SIM, con lo que se suspende la obligación de BMW de proporcionar los Servicios afectados sin ningún reembolso por el momento de dicha desactivación. Esto no se aplica a las funciones o la recopilación de datos legalmente requeridas.
- 7.7 BMW puede suspender, cancelar o rescindir todos o algunos de los Servicios en caso de que el cliente sea sujeto o esté en un proceso para la imposición de sanciones (cualquier medida restrictiva aplicable (sanciones comerciales, militares, económicas o financieras, leyes o embargos), incluidas listas de nacionales especialmente designados o listas de personas bloqueadas, ordenadas, impuestas o adoptadas por las autoridades pertinentes (en particular, el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, la Unión Europea o el Tesoro de Su Majestad)). En la medida en que los Servicios respectivos ya hayan sido pagados por el cliente, éste tiene derecho a reclamar un reembolso adecuado en relación con el servicio no utilizado/cancelado, siempre que BMW haya recibido la aprobación de la autoridad competente (en la medida exigida por las sanciones aplicables).
- 8. Contacto (BMW Customer Hotline).**
- 8.1 El Servicio "Atención al Cliente BMW" (800-00-269-00 / 800-00-BMW-00), conecta al cliente con un operador del servicio de atención al cliente de BMW. Durante este proceso no se transmitirán datos sobre el cliente o el vehículo.



## **9. Responsabilidad legal**

- 9.1 BMW bajo ninguna circunstancia y ningún motivo será responsable por: i) defectos o fallas en los Servicios si el cliente no los notificó a BMW en tiempo y forma defectos y; ii) fallas en los Servicios por falta de mantenimiento o daños al vehículo, por caso fortuito o de fuerza mayor,
- 9.2 BMW no se hace responsable de la exactitud y actualidad de los datos e información transmitidos a través de los Servicios.
- 9.3 BMW responderá frente al cliente únicamente por los daños que conlleven un quebranto patrimonial efectivo en dicho cliente, causados por una prestación defectuosa de los Servicios e imputable directamente a BMW o sus profesionales o empleados. La responsabilidad de BMW respecto de los daños acusados, así como la indemnización de dichos daños no excederá en ningún caso del importe efectivamente abonado por el cliente a BMW por el Servicio que causó el daño.
- 9.4 En ningún caso BMW será responsable de los daños derivados o causados, en todo o en parte, como consecuencia de la falsedad, el ocultamiento o cualquier otra conducta del cliente que fuera dolosa o negligente, o no realizada conforme a los principios de la buena fe, o de incumplimientos que se produzcan por causas que están fuera de su control razonable. Asimismo, BMW no será responsable en ningún caso de daños indirectos, consecuenciales, reputacionales, imprevistos, especiales o accidentales, inclusive pérdida de beneficios (lucro cesante), ingresos, daños sufridos por el cliente o por un tercero, incluso si el cliente o cualquier otra persona ha sido advertida de la posibilidad de tales daños.
- 9.5 BMW no será responsable de retrasos, pérdidas o daños sufridos por el cliente como consecuencia directa o indirecta del retraso, imposibilidad o entorpecimiento en el cumplimiento de los Servicios encomendados, debidos a la falta de los medios o de acceso a la información que BMW le haya solicitado o cuando la misma resulte incompleta o inexacta. De igual forma BMW no será responsable en el supuesto de que los medios facilitados fallen o sean inadecuados o insuficientes.
- 9.6 BMW bajo ningún motivo o circunstancia será responsable por: (i) cualquier información sobre las estaciones de carga y su disponibilidad para vehículos eléctricos o híbridos y; daños ocasionados por el uso de aparatos, equipos o dispositivos no autorizados por BMW, aun cuando se hayan seguido las instrucciones establecidas para la instalación de dispositivos aprobados por BMW.

## **10. Tratamiento y privacidad de datos.**

- 10.1 BMW recopila, almacena o somete a tratamiento datos personales facilitados por el cliente mediante el cumplimiento de conformidad con la legislación aplicable y únicamente en la medida en que ello sea necesario para establecer, diseñar el contenido o modificar la relación los Servicios, así como para el uso, prestación y facturación de los Servicios. BMW no recopila, almacena o somete a tratamiento datos de carácter personal durante la prestación de los Servicios, salvo que así se indique de forma expresa en la descripción de cada Servicio en particular, y siempre que así lo permitan la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento o cualquier disposición legal aplicable (conjuntamente se le denominará la "Regulación de Datos Personales"). BMW es responsable del tratamiento y protección de sus datos personales, por lo que, en cumplimiento de la "Regulación de Datos Personales", BMW le dará a conocer o pondrá a su disposición el Aviso de Privacidad aplicable al momento de recopilar su información, solicitando su consentimiento expreso en aquellos casos que sea requerido en términos de la "Regulación de Datos Personales". Para conocer el tratamiento que se dará

a sus datos personales o el mecanismo para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (Derechos ARCO), usted podrá consultar en cualquier momento nuestro Aviso de Privacidad en la página de internet [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx).

10.2 El cliente debe informar a BMW inmediatamente de cualquier cambio en los datos personales que afecte la prestación y la facturación de los Servicios.

## **11. Jurisdicción, derecho aplicable y resolución de conflictos**

11.1 Las controversias que pudieran surgir por la interpretación de los presentes Términos y Condiciones son reguladas por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y están sujetos a la jurisdicción de los tribunales y autoridades federales administrativas en la Ciudad de México, renunciando el cliente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle por razón de su domicilio, presente o futuro o cualquier otra razón.

## **Anexo 1**

### **Información General**

La versión vigente de estos Términos y Condiciones están disponibles en el portal de internet [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx) (en adelante "My BMW Portal"), donde los clientes podrán revisarlos, guardarlos, descargarlos y/o imprimirlos, si así lo desean. Es importante señalar, que los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados en cualquier momento por BMW publicándolos en la página de internet antes descrita, en cuyo caso, dicha publicación hará las veces de notificación.

El portal de Clientes My BMW Portal y la tienda BMW Store.

Aplicación My BMW. Para obtener la aplicación My BMW (en lo sucesivo "My BMW") el cliente deberá descargarla desde su Smartphone, misma que está disponible para iPhone® en Apple App Store®, y para Android® en Google Play®. Antes de la instalación de la aplicación My BMW se mostrará información adicional, incluida, la relativa al tratamiento de datos personales para el uso de la misma.

En dicha aplicación el cliente deberá registrarse para crear una cuenta y acceder mediante su nombre de usuario y contraseña, así como aceptar los presentes Términos y Condiciones y aquellos relacionados con la aplicación.

Descripción, duración y disponibilidad de los servicios.

La vigencia de los Términos y Condiciones es indefinida. La vigencia de aquellos Servicios Adicionales a los Servicios Básicos estará indicada en la correspondiente Descripción de Servicios. La Descripción de los Servicios podrán consultarlos en el Anexo A del presente documento. En términos generales, un Servicio de pago y de plazo fijo tendrá una duración máxima de tres (3) años.

BMW se reserva el derecho de modificar, en cualquier tiempo, la función de cualquiera de los Servicios, en el entendido que se procurará que dichas modificaciones sean razonables para el cliente en cuanto a la totalidad de los Servicios contratados. En caso de que dichas modificaciones afectaran a los Servicios en su totalidad, BMW hará su mejor esfuerzo, dentro de un plazo razonable, para solucionar la afectación. Asimismo, cuando alguno de los Servicios fuera completamente distinto al originalmente contratado, el cliente podrá operar el nuevo servicio en los mismos términos y condiciones que el servicio originalmente contratado o en su caso, de así desearlo el cliente podrá desactivar las funciones de los Servicios. Dicha terminación de Servicios tendrá como consecuencia la desactivación de la Tarjeta SIM de acuerdo con lo establecido en la sección 6 de los presentes Términos y Condiciones.

BMW puede indicar al cliente a través de la pantalla de información central del vehículo que hay actualizaciones de software remotas disponibles, lo que requiere que el cliente confirme la instalación de la actualización a través de la pantalla de información central.

Algunos servicios pueden no ser funcionales o estar limitados hasta que el cliente instale la actualización remota de software indicada.

El cliente recibe información sobre las actualizaciones correspondientes como parte de la notificación que indica que la actualización está disponible.

Proceso de pedido a través de My BMW Portal y en la tienda BMW Store.

Paso 1: Envío de un pedido en línea en My BMW Portal.

Dentro de My BMW Portal, el cliente puede encontrar información sobre los Servicios Digitales adicionales que se ofrecen (con los diferentes duraciones y precios, en su caso). Acto seguido, a través de la tienda BMW Store el cliente puede elegir un Servicio (con la duración y el precio, si aplica). El pedido se inicia cuando el cliente pone en marcha el proceso de pedido en línea del Servicio para la duración elegida, a través del botón «Comprar ahora».

#### Paso 2: Situación del cliente.

Para poder completar el pedido, el cliente deberá registrarse en My BMW Portal.

#### Paso 3: Revisión del pedido/cambio del pedido.

Si el cliente ya está registrado en My BMW Portal, será dirigido a una página en la que podrá consultar y revisar todo el pedido, así como toda la información sobre el pedido. El cliente tiene la opción de cancelar la operación de pedido saliendo de la página web. Si una vez revisado, el cliente está conforme con el pedido, deberá incluir RFC, fecha de nacimiento, domicilio de facturación y medio de pago. Posteriormente deberá aceptar las Condiciones Generales de Contratación y aviso de protección de datos, así como pulsar el botón «Comprar ahora» para enviar un pedido vinculante.

#### Paso 4: Información sobre el pedido.

Después de finalizar la operación de pedido, el cliente también recibirá un email con la confirmación de los Servicios adquiridos.

### Desactivación de los Servicios.

Desvinculación de los Servicios. El cliente podrá desvincular los Servicios, dicha desvinculación conlleva la eliminación del vehículo de la cuenta ("BMW ID"). Para llevar a cabo este proceso el cliente deberá ingresar a My BMW Portal con su usuario y contraseña, seleccionar el vehículo que desea desvincular, ingresar al menú de "Opciones" y seleccionar la opción de "Eliminar". Una vez hecho lo anterior, el cliente deberá confirmar la operación y en consecuencia el usuario no podrá visualizar el vehículo ni hacer uso de los Servicios Remotos (como más adelante se describen). En caso de requerir que el vehículo sea vinculado nuevamente a una cuenta ("BMW ID"), el usuario deberá confirmar el código de seguridad en el vehículo que se desea vincular.

En aquellos vehículos BMW dotados con el Sistema Operativo BMW ID7 o superior, en caso de que el cliente proceda al borrado de la información que había guardado en el vehículo para así reestablecer su configuración de fábrica, se producirá automáticamente la pérdida de la vinculación entre el vehículo y la cuenta del cliente de My BMW.

### Derecho de desistimiento para clientes que tienen la condición de consumidor.

El precio o costo de los Servicios no está sujeto a su uso ni al tiempo de uso, por lo que en caso de que el cliente desactive dichos Servicios, sin importar la razón, el precio o costo pagado por el cliente no será devuelto o reembolsado.

### Tratamiento y privacidad de datos

- 1.1. Toda información proporcionada por el cliente en el My BMW Portal o en la tienda BMW Store se encripta automáticamente mediante el uso del protocolo SSL (Secure Sockets Layer – Capa de Conexión Segura). El protocolo SSL es un estándar de la industria para la transferencia de información confidencial por Internet. BMW no se hace responsable de la información proporcionada por el cliente directamente en los Servicios Remotos descritos en la sección 2.4 del Anexo A.

- 1.2. Los datos de uso necesarios para la correcta facturación de los Servicios (datos de facturación) podrán guardarse y utilizarse por BMW una vez finalizada la transacción de uso hasta que se complete la facturación. Cuando sea necesario para detectar e impedir el uso indebido de los Servicios, podrán tratarse datos del cliente y datos de transacción y conservarse después de finalizar la transacción de uso, cuando proceda.
- 1.3. Los datos que se recaben como resultado del uso de los Servicios también podrán analizarse para fines de control de calidad, pero de forma totalmente anónima.

#### Propiedad Intelectual.

El cliente acepta que los Servicios, sus productos, materiales, gráficos, contenido editorial y software utilizados para su funcionamiento contienen o pueden contener, información y material propiedad de BMW y/o terceros que se encuentra protegido por las leyes aplicables en materia de propiedad intelectual o derechos de autor. El cliente acepta no utilizar los Servicios, sus productos, materiales, gráficos, contenido editorial y software de ninguna forma, excepto como se señala en los presentes Términos y Condiciones. Ninguna información, tecnología o elementos relacionados con los Servicios pueden reproducirse de ningún modo o por ningún medio, excepto previa autorización expresa de BMW.

## **ANEXO A**

### 1. Servicios Básicos de BMW ConnectedDrive.

Los servicios básicos de BMW ConnectedDrive, son "TeleServices" (SA6AE) y "Llamada de Emergencia Inteligente" (SA6AC), ya están activados cuando se hace la entrega del vehículo. Adicionalmente, el cliente también tendrá a su disposición los Servicios de "Asistencia en Carretera BMW", "Atención al Cliente BMW", "Actualización Automática de Mapas" (dependiendo del equipamiento del vehículo) e "Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web" (dependiendo del equipamiento del vehículo).

#### 1.1. TeleServices (SA6AE).

El Servicio "TeleServices" tiene por objeto garantizar la movilidad del cliente. El Servicio básico "Teleservices" asegura la movilidad del cliente, lo que significa que, sin importar la ubicación física del vehículo, el cliente tiene certeza de que su vehículo está en condiciones óptimas para su funcionamiento y que en caso de ser necesario recibirá los servicios de acuerdo con las condiciones que indique el mismo. El Servicio "TeleServices" consiste en transferir datos técnicos del vehículo (información relacionada con piezas desgastadas, estatus del vehículo en general, notificaciones para la revisión de control, carga de la batería, datos para la identificación y localización del vehículo en caso de avería) a BMW y se activará cuando el servicio sea necesario o, en su caso, cuando haya sido solicitado por el cliente.

En caso de que se haga uso del Servicio, los datos técnicos del vehículo, junto con el nombre y la dirección de correo electrónico del cliente -siempre que éste haya proporcionado dicha información a BMW a través del My BMW Portal- serán remitidos a través de la Tarjeta SIM instalada de forma permanente en el vehículo al Taller Autorizado<sup>1</sup> que corresponda, al Servicio "Asistencia en Carretera BMW" o al respectivo proveedor del servicio que corresponda a efectos de establecer contacto con el cliente o concertar una cita. Los datos serán conservados por el destinatario de los mismos hasta la debida tramitación de las operaciones pertinentes. Siempre que el cliente haya registrado su nombre y dirección de correo electrónico en el My BMW Portal, dichos datos también se transmitirán si el cliente así lo solicita. No se producirá ninguna otra transferencia de datos a terceros. Dentro de un proceso denominado "Teleservice Report" los datos técnicos del vehículo serán transmitidos periódicamente a intervalos regulares a BMW donde serán evaluados para el desarrollo continuo de productos BMW. Este proceso "Teleservice Report" sólo afecta a datos puramente técnicos relativos al estado del vehículo, no transmitiéndose datos de otra naturaleza, por ejemplo, datos de ubicación. El Servicio "Teleservice Battery Guard" inspecciona continuamente el estado de carga de la batería del vehículo. Si el estado de carga de la batería se sitúa por debajo de un determinado nivel, se transmitirá la información pertinente al Taller Autorizado que corresponda, quien, si es preciso, se pondrá en contacto con el cliente para concertar una cita.

#### 1.2. Llamada de Emergencia Inteligente (Intelligent Emergency Call) (SA6AC).

Cuando se activen los sensores de impacto (despliegue de bolsas de aire, sensores de cinturón de seguridad delantero, acelerómetro, etc.) el Servicio "Llamada de Emergencia Inteligente" activa una llamada a la central de emergencias de BMW ("Call Center de BMW ConnectedDrive") a través de la unidad de teléfono integrada del vehículo. En ese momento, un operador se pondrá en contacto con el cliente, le preguntará por el estado de los ocupantes del vehículo y avisará a los servicios de emergencia. El Servicio "Llamada de Emergencia Inteligente" también puede ser activado manualmente mediante el botón "SOS" para solicitar asistencia a otros conductores. El uso del Servicio "Llamada de Emergencia Inteligente" requiere la identificación y la localización del vehículo, así como la transmisión al Call Center de BMW ConnectedDrive de la información necesaria para prestar la oportuna asistencia. La petición del usuario,

---

<sup>1</sup> Taller Autorizado se refiere al Distribuidor BMW que se haya definido para los Servicios y que puede ser modificado de tiempo en tiempo a solicitud del cliente. El Taller Autorizado recibirá las notificaciones que se generen a través del Servicio "TeleServices" y que, en su caso, podrá contactar al cliente para realizar los servicios que sean necesarios.

así como los datos necesarios, serán transmitidos a los proveedores a los que BMW haya encargado la prestación de los Servicios, y el proveedor que corresponda los utilizará exclusivamente para la prestación del Servicio en cuestión y los conservará hasta que las operaciones hayan sido debidamente tramitadas. Adicionalmente, y con la finalidad de advertir a otros conductores sobre la situación del tráfico, determinada información totalmente anónima relativa al estado de la vía será utilizada y, por tanto, remitida al proveedor de servicios que corresponda. Dependiendo de la gravedad del riesgo detectado, se podrá enviar la información necesaria ya sea del vehículo o del cliente a los servicios de emergencia correspondientes (bomberos, ambulancia, policía, etc.) para auxiliarlo, en cuyo caso se conservará dicha información hasta que se hayan agotado todos los procedimientos que BMW exige y ofrece a sus clientes. Con excepción de lo anteriormente establecido, ningún dato o información será enviado o proporcionado a terceros.

Cabe señalar que el Servicio "Llamada de Emergencia Inteligente" se activa automáticamente cuando el vehículo detecta un nivel determinado de riesgo; no obstante, cuando se trate de riesgos menores (a discreción técnica de BMW), el Servicio "Llamada de Emergencia Inteligente" podrá no activarse automáticamente, aunque el cliente siempre tendrá la opción de presionar el botón "SOS" directamente desde el vehículo.

### 1.3. Asistencia en Carretera BMW (BMW Roadside Assistance).

El Servicio "Asistencia en Carretera BMW" puede ser activado manualmente por el cliente en caso de fallo técnico. Además de la ubicación del vehículo en ese momento, durante dicho proceso también se transferirá al Servicio "Asistencia en Carretera BMW" el número de chasis, color y modelo, y en su caso se establecerá una conexión de voz con el proveedor que BMW haya designado para brindar dicho servicio.

Los datos serán remitidos al proveedor que BMW haya designado la prestación del Servicio "Asistencia en Carretera BMW", quien los utilizará para gestionar su prestación y los conservará hasta que las operaciones hayan sido debidamente tramitadas. Adicionalmente, y con la finalidad de advertir a otros conductores sobre la situación del tráfico, determinada información totalmente anónima relativa al estado de la vía será utilizada y, por tanto, remitida al proveedor de servicios que corresponda. No se producirá ninguna otra transferencia de datos a terceros.

### 1.4. Actualización Automática de Mapas (Automatic Map Update) (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

El Servicio "Actualización Automática de Mapas" actualiza automáticamente los datos de los mapas almacenados en el sistema de navegación BMW del país de primera matriculación del vehículo hasta un máximo de 4 (cuatro) veces al año. Para poder utilizar el Servicio "Actualización Automática de Mapas" es necesaria la identificación y la localización del vehículo durante el proceso de actualización.

### 1.5. Evaluación anónima de datos de sensores del vehículo para la mejora de la calidad de los datos y el desarrollo de productos (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

Como parte de los Servicios básicos de BMW ConnectedDrive, y con la finalidad de mejorar la calidad de los datos del servicio y el desarrollo de productos, los datos proporcionados por los sensores del vehículo sobre la vía de circulación (complementados por lo general con datos de referencia relativos al tiempo y la ubicación) y sobre el estado y uso del vehículo son evaluados en el propio vehículo, transferidos a BMW e inmediatamente anonimizados.

A través de los datos anonimizados transmitidos desde los sensores del vehículo resulta imposible localizar al cliente y el vehículo del que proceden. Los datos de los sensores del vehículo incluyen (entre otros) información sobre señales de tráfico, semáforos, obras, riesgos locales, flujo de circulación, características de la carretera, plazas de aparcamiento o registros sobre fallos del vehículo. La información de las señales

de tráfico se utiliza, por ejemplo, para mejorar la calidad de los datos de los mapas y optimizar la navegación. La información sobre riesgos locales, por ejemplo, la niebla, se utiliza para mejorar la calidad de los datos relativos a la información sobre el tráfico y evitar accidentes.

La información proporcionada es recopilada para generar estadísticas de uso en relación con la funcionalidad del sistema. Sobre la base de esta información, BMW mejora continuamente el uso y la calidad de sus productos y servicios.

La transmisión anónima a BMW de datos procedentes de los sensores del vehículo viene activada por defecto. No obstante, el cliente puede configurar libremente en el menú de protección de datos del vehículo las categorías de datos anónimos (por ejemplo, información sobre la vía de circulación) cuya transmisión autoriza a BMW. El cliente también podrá desactivar totalmente la transmisión anónima de datos de los sensores del vehículo accediendo a la correspondiente opción sobre Protección de Datos dependiendo del modelo de vehículo de que disponga y su equipamiento. Por otro lado, en el menú de protección de datos del vehículo se ofrece información detallada sobre qué categorías de datos de sensores del vehículo son objeto de evaluación y qué información se transmite.

#### 1.6. Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web BMW (Interconnection of the vehicle with BMW portals and apps) (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

El Servicio "Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web BMW" transmite a BMW datos del vehículo (por ejemplo, su ubicación, información sobre mantenimientos del vehículo, autonomía, etc.) en caso de producirse cambios relevantes en el estado del mismo (por ejemplo, al inicio o finalización de la conducción, cierre etc.). Dichos datos se utilizarán para mostrar en aplicaciones y portales BMW utilizados por el cliente la ubicación del vehículo, la ruta hasta el mismo y otros datos sobre su estado. La información es transmitida de forma totalmente anónima y utilizada con la finalidad de mejorar la calidad y el desarrollo de servicios vinculados y de futuros vehículos.

Para vehículos equipados con eDrive, el Servicio "Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web BMW" también incluye información relacionada con la movilidad eléctrica (por ejemplo, información sobre el estado de carga de la batería, la cual es, además, transmitida en caso de producirse cambios relevantes en el estado del vehículo, por ejemplo, al inicio o finalización de la carga, al interrumpirse la carga o producirse un error en la misma). En este caso el servicio asiste al conductor con información relativa a la movilidad eléctrica. El Servicio "Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web BMW" tiene por finalidad verificar y evaluar la calidad de los puntos de carga para mostrar a los clientes tales puntos de carga en el sistema de navegación, en BMW Online, en las aplicaciones BMW y en los portales BMW para clientes. Con este propósito es enviada a BMW la información sobre ubicaciones y procesos de carga, siendo dicha información evaluada de forma anónima. Igualmente resulta posible identificar nuevas ubicaciones o localizaciones de puntos de carga. Las aplicaciones de BMW están disponibles para iPhone® en Apple App Store®, y para Android® en Google Play®. Antes de la instalación de la aplicación My BMW se mostrará información adicional, incluida, la relativa al tratamiento de datos personales para el uso de la misma.

## 2. Servicios Adicionales de BMW ConnectedDrive.

Además de los Servicios básicos, el cliente puede ordenar Servicios adicionales ya sea con la compra del vehículo nuevo o posteriormente a través de la BMW Store en [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx).

### 2.1. Servicios ConnectedDrive (SA6AK).



El Servicio "Servicios ConnectedDrive" incluye el portal de Internet móvil "BMW Online" y el Servicio "My Info". Este servicio estará disponible siempre y cuando el cliente haya ordenado el vehículo con dicho equipamiento. Este servicio debe ser contratado antes de poder contratar otros Servicios digitales de BMW.

El Servicio "Servicios ConnectedDrive" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en la BMW Store, con excepción de los casos en que el Servicio "Servicios ConnectedDrive" se incluya en el vehículo a partir de la adquisición del mismo, de conformidad con los acuerdos establecidos con el cliente al momento de la compra del vehículo y la vigencia del mismo.

#### 2.1.1. BMW Online.

El Servicio "BMW Online" estará en funcionamiento durante el tiempo establecido en la sección 3 del presente Anexo. A la finalización del periodo de vigencia del Servicio, el cliente podrá renovarlo a través de la BMW Store en [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), previo pago del costo correspondiente. Los periodos de renovación serán efectivos de acuerdo con los plazos vigentes y establecidos en la BMW Store.

El Servicio "BMW Online" es un portal de Internet móvil a través del cual el cliente recibe información en tiempo real sobre las condiciones climatológicas o noticias de última hora. El cliente podrá consultar información local a través de la función de búsqueda online. Las direcciones localizadas podrán introducirse directamente como destinos en el sistema de navegación. Adicionalmente, el Servicio "BMW Online" también permitirá al cliente acceder al menú Office del vehículo.

A través de "BMW Online", BMW aspira a facilitar un nivel de información avanzado y de alta calidad. Para asegurar que este objetivo se alcanza la información facilitada a través de "BMW Online" se somete a controles sistemáticos. Como consecuencia de estos controles, no sólo es posible agregar más información y funcionalidades, sino que también es posible eliminar de los contenidos de "BMW Online" información específica o datos concretos de la misma ya sea de forma temporal o permanente.

Para utilizar el Servicio "BMW Online" se requiere la identificación del vehículo y el tratamiento de los datos necesarios para proporcionar la pertinente asistencia. Acto seguido, se procederá a la eliminación de dichos datos. Al utilizar la función de búsqueda de puntos de interés Points of Interest la solicitud del cliente será, en su caso, transmitida al proveedor al que BMW haya encargado la prestación de los Servicios, el cual utilizará la información únicamente a efectos del suministro del Servicio en cuestión y la conservará hasta la debida tramitación de las operaciones que correspondan, momento tras el cual será eliminada. No se producirá ninguna otra transferencia de datos a terceros.

#### 2.1.2. My Info.

El Servicio "My Info" ofrece la posibilidad de transmitir directamente desde el portal [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx) al vehículo direcciones completas a través de "BMW ConnectedDrive", tanto antes del viaje como a lo largo del mismo. Las direcciones pueden ser transferidas al directorio del teléfono o al sistema de navegación como un destino.

El Servicio "My Info" complementa la función Send to Car. El conductor podrá localizar direcciones a través de Internet en Google Maps® y enviarlas directamente al vehículo. Tanto la dirección como el número de teléfono se podrán consultar desde el vehículo a través del comando de menú My Info, desde donde se podrán introducir directamente en el sistema de navegación, como un destino, o en el teléfono móvil. El costo de las llamadas a terceros hechas a través del teléfono móvil conectado al vehículo será asumido por el conductor.

#### 2.1.3. BMW Connected+.

El Servicio "BMW Connected+" estará en funcionamiento durante el tiempo establecido en la sección 3 del presente Anexo. A la finalización del periodo inicial de vigencia del Servicio, el cliente podrá renovarlo a través de la BMW Store en [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), previo pago del coste correspondiente. Los periodos de renovación serán efectivos de acuerdo con los plazos vigentes y establecidos en la BMW Store.

El Servicio "BMW Connected+" es una mejora para personalizar aún más la aplicación My BMW para teléfonos inteligentes (smartphones). Este servicio permite una mayor integración de la aplicación My BMW con el vehículo.

La utilización de este servicio requiere que la aplicación My BMW esté instalada en el dispositivo móvil del cliente y que su vehículo esté vinculado con su cuenta de ConnectedDrive. En todo caso, para poder utilizar en el vehículo las funcionalidades de este servicio, el teléfono inteligente del cliente debe estar conectado a través de Bluetooth o un cable USB con el citado vehículo.

Dentro de este servicio, la funcionalidad Send my routes to car ofrece al cliente la posibilidad de planear un viaje con varias direcciones antes de entrar en el vehículo, por ejemplo, integrando una gasolinera recomendada a la ruta y, posteriormente, trasladar sin dificultad la nueva ruta al vehículo.

BMW Connected Onboard es el centro de control que da al cliente acceso a todas las funcionalidades de la aplicación My BMW en una única pantalla personalizada en el vehículo. Muestra información relevante en cada momento, así como contenidos personalizados tales como próximas citas o la situación del tráfico junto a la ruta en curso.

La funcionalidad Share Live Trip Status permite compartir de forma segura con la familia, los amigos o los compañeros de trabajo la hora de llegada y la localización en vista de mapa. Recibirán un enlace a una página web específica donde pueden encontrar toda la información necesaria sobre el estado del viaje.

El Servicio "BMW Connected+" facilita también al cliente un servicio de navegación "puerta a puerta" desde donde él se encuentra ubicado hasta su vehículo, así como desde el vehículo hasta su destino final, incluyendo los recorridos a pie.

La funcionalidad My Destinations permite al cliente fácil acceso a sus destinos habituales a través de todos los dispositivos de contacto de My BMW, tanto dentro como fuera del vehículo.

Antes de la instalación de la aplicación My BMW se mostrará información adicional, incluida, la relativa al tratamiento de datos personales para el uso de la misma.

## 2.2. Asistente Personal (Concierge Service) (SA6AN) (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

El Servicio "Asistente Personal" estará en funcionamiento durante el tiempo establecido en la sección 3 del Anexo A. A la finalización del periodo de vigencia del Servicio, éste ya no podrá ser renovado.

El Servicio "Asistente Personal" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en la BMW Store, con excepción de los casos en que el Servicio "Asistente Personal" se incluya en el vehículo a partir de la adquisición del mismo, de conformidad con los acuerdos establecidos con el cliente al momento de la compra del vehículo y la vigencia del mismo.

El Servicio "Asistente Personal" consiste en proporcionar información de interés al cliente (por ejemplo, direcciones de sitios de interés, y/o brindar soporte para reservaciones de restaurantes, información de vuelos, etc.), ambas a solicitud del cliente, a través del Call Center de BMW ConnectedDrive y podrá ser activada a través del My BMW Portal para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx)

Para poder usar el Servicio "Asistente Personal", el cliente deberá conectarse con el Call Center de BMW ConnectedDrive accediendo a la opción "Asistente Personal" a través del menú "ConnectedDrive". El agente del Call Center de BMW ConnectedDrive transferirá la dirección solicitada directamente al vehículo, donde podrá ser adoptada como destino en el sistema de navegación. Durante esta operación, se transmitirán los datos de identificación y localización del vehículo y, si el sistema de navegación está activado, los datos sobre la ruta del vehículo, al proveedor al que BMW haya encargado la prestación de los servicios del Call Center de BMW ConnectedDrive, donde se utilizarán únicamente para la prestación del servicio y se conservarán hasta que las operaciones hayan sido debidamente tramitadas, momento tras el cual serán eliminados. No se producirá ninguna otra transferencia de datos a terceros.

Este servicio dejará de estar disponible para los vehículos producidos a partir de julio de 2022. Si su servicio actualmente está activo o lo adquirió previamente en My BMW Store, éste continuará vigente.

### 2.3. Información de Tráfico en Tiempo Real (Real Time Traffic Information) (SA6AM) (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

El Servicio "Información de Tráfico en Tiempo Real" o "RTTI" estará en funcionamiento durante el tiempo establecido en la sección 3 del presente Anexo y estará disponible siempre y cuando el cliente haya ordenado el vehículo con dicho equipamiento. A la finalización del periodo de vigencia del Servicio, el cliente podrá renovarlo a través de la BMW Store en [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), previo pago del costo correspondiente. Los periodos de renovación serán efectivos de acuerdo con los plazos vigentes y establecidos en la BMW Store.

El Servicio "Información de Tráfico en Tiempo Real" o "RTTI" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en la BMW Store para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), con excepción de los casos en que el Servicio "RTTI" se incluya en el vehículo a partir de la adquisición del mismo, de conformidad con los acuerdos establecidos con el cliente al momento de la compra del vehículo y la vigencia del mismo.

El Servicio "RTTI" informa al cliente sobre el estado del tráfico en tiempo real a través del sistema de navegación de BMW. Si el sistema de navegación está activado, se ofrecerá al cliente, cuando ello sea posible, una ruta alternativa. La información sobre el tráfico que requiere el Servicio RTTI se determina, entre otros métodos, a través de los denominados datos flotantes del vehículo. A través de dicha técnica, cada vehículo equipado con BMW ConnectedDrive constituye un "sensor de tráfico móvil" (vehículo flotante). La posición concreta y los datos de los sensores de dichos vehículos (incluida información sobre la vía de circulación, por ejemplo, señales de tráfico, flujo de circulación y situación del aparcamiento) calculados durante el trayecto son transferidos a BMW y al proveedor de servicios, de forma completamente anonimizada, junto con detalles sobre la hora en ese momento.

### 2.4. Servicios Remotos (Remote Services) (SA6AP) (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

Será condición indispensable para poder utilizar los "Servicios Remotos" (SA6AP) que el cliente se registre en el My BMW Portal para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx) y cuando el cliente haya ordenado el vehículo con dicho equipamiento.

El Servicio "Servicios Remotos" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en la BMW Store para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), con excepción de los casos en que el Servicio "Servicios Remotos" se incluya en el vehículo a partir de la adquisición del mismo, de conformidad con los acuerdos establecidos con el cliente al momento de la compra del vehículo y la vigencia del mismo.

En virtud de este Servicio, el cliente podrá abrir o cerrar su vehículo a distancia a través de un teléfono inteligente y, dependiendo del modelo de vehículo, hacer sonar la bocina y hacer parpadear las luces. A

solicitud del cliente, se transmitirá desde el vehículo a BMW, información sobre el estado de aquél, como su ubicación. Por otro lado, si el vehículo está equipado con ventilación el cliente también podrá programar los periodos de funcionamiento de la misma. Dependiendo del modelo del vehículo y su equipamiento se puede saber la última condición del mismo como autonomía, nivel de combustible, estado (apertura/cerrado) de las puertas y ventanas, así como la vista 3D remota y grabación de manejo del vehículo, etc. La aplicación My BMW está disponible para iPhone® en Apple App Store®, y para Android® en Google Play®.

El cliente por este medio asume cualquier tipo de responsabilidad que se genere por cualquier uso de la vista 3D remota y grabación del vehículo, así como de la información transferida por BMW, asimismo, el cliente indemnizará y liberará a BMW de cualquier pérdida o daño generado por el mal uso de la vista 3D remota y grabación de manejo y de la información transferida.

Antes de la instalación de la aplicación My BMW se mostrará información adicional, incluida, la relativa al tratamiento de datos personales para el uso de la misma.

## 2.5. Servicios eDrive (SA6AG) (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

El Servicio "eDrive" incluye funciones que el cliente puede visualizar en el vehículo, en la aplicación My BMW y en el My BMW Portal para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx). El Servicio "eDrive" permite al cliente obtener información de interés sobre movilidad eléctrica.

El Servicio "Servicios eDrive" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en la BMW Store para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), con excepción de los casos en que el Servicio "Servicios eDrive" se incluya en el vehículo a partir de la adquisición del mismo, de conformidad con los acuerdos establecidos con el cliente al momento de la compra del vehículo y la vigencia del mismo.

El Servicio "Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web BMW" (Sección 1.6 del presente Anexo) para vehículos equipados con "eDrive", incluye información relacionada con la movilidad eléctrica (tal como la información sobre el estado de carga de la batería, la cual es, además, transmitida en caso de producirse cambios relevantes en el estado del vehículo, por ejemplo, al inicio o finalización de la carga, al interrumpirse la carga o producirse un error en la misma). En este caso el servicio asiste al conductor con información relativa a la movilidad eléctrica. El Servicio "Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web BMW" tiene por finalidad verificar y evaluar la calidad de los puntos de carga para mostrar a los clientes tales puntos de carga en el sistema de navegación, en BMW Online, en las aplicaciones BMW y en los portales BMW para clientes. Con este propósito es enviada a BMW la información sobre ubicaciones y procesos de carga, siendo dicha información evaluada de forma anonimizada. Igualmente resulta posible identificar nuevas ubicaciones o localizaciones de puntos de carga. Las aplicaciones de BMW están disponibles para iPhone® en Apple App Store®, y para Android® en Google Play®. Antes de la instalación de la aplicación My BMW se mostrará información adicional, incluida, la relativa al tratamiento de datos personales para el uso de la misma.

El Servicio "Efficiency" utiliza información sobre las condiciones del vehículo para determinar el estilo de conducción que aparece en la aplicación My BMW y en los portales para clientes de BMW.

## 2.6. Integración de Teléfono Inteligente

El Servicio "Integración de Teléfono Inteligente" para Apple CarPlay y Android Auto, permite al cliente utilizar la pantalla de control mientras conduce para acceder a aplicaciones seleccionadas desde el dispositivo móvil, independientemente del sistema operativo iOS o Android. El teléfono inteligente puede conectarse de forma inalámbrica al vehículo para hacer llamadas, dictar y enviar mensajes, y escuchar

canciones, podcasts y audiolibros favoritos. También el cliente puede llegar a un destino utilizando Google Maps, Waze o Apple Maps.

BMW es responsable de la interfaz técnica del vehículo. Apple o Google, según corresponda, son responsables de todo el contenido, de mantener el servicio y su disponibilidad, así como de todas las funciones que se muestran desde el teléfono inteligente en el vehículo a través este Servicio.

Este Servicio está disponible de forma permanente en el vehículo. La compatibilidad con Apple CarPlay o Android Auto no se puede garantizar de forma permanente debido a posibles desarrollos técnicos futuros (por ejemplo, de los smartphones o de sus sistemas operativos). En consecuencia, la garantía se otorga únicamente a los smartphones y sistemas operativos de los que se tenga conocimiento en el momento de la compra del vehículo.

La integración de Apple CarPlay o Android Auto consume los datos móviles del teléfono inteligente y no los de la Tarjeta SIM integrada en el vehículo por lo que se pueden generar cargos adicionales por consumo de datos.

Este Servicio es compatible con Apple iPhone 5 y generaciones posteriores. La compatibilidad puede estar sujeta a cambios; por lo tanto, compruebe Apple CarPlay ([www.apple.com/es/ios/carplay/](http://www.apple.com/es/ios/carplay/)). La disponibilidad de Apple CarPlay y su gama de funciones pueden variar en función del país.

Para utilizar Android Auto, el vehículo necesita Live Cockpit Plus o Professional con un sistema operativo de BMW ID7. Para utilizar Android Auto de forma inalámbrica, se requiere un teléfono inteligente Samsung o Google con Android 10 o un teléfono inteligente con Android 11 de cualquier fabricante que admita 5 Ghz-WLAN. La compatibilidad puede estar sujeta a cambios; por lo tanto, consulte: [www.android.com/auto/](http://www.android.com/auto/) La disponibilidad y variedad de funciones de Android Auto pueden variar según el país.

#### 2.7. Actualización de mapas por USB (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento)

El Servicio "Actualización de mapas por USB" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en el My BMW Portal para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), con excepción de los casos en que el Servicio "Actualización de mapas por USB" se incluya en el vehículo a partir de la adquisición del mismo, de conformidad con los acuerdos establecidos con el cliente al momento de la compra del vehículo y la vigencia del mismo.

#### 2.8. Suspensión M Adaptativa (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento)

El Servicio "Suspensión M Adaptativa" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en el My BMW Portal para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx).

#### 2.9. Iconic Sounds Sport (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento)

El Servicio "Iconic Sounds Sport" tendrá un costo para el cliente de conformidad con lo establecido en el My BMW Portal para clientes [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx).

#### 2.10. Apple CarPlay.

El Servicio "Apple CarPlay" estará en funcionamiento durante el tiempo establecido en la sección 3 de los presentes Términos y Condiciones. A la finalización del periodo de vigencia del Servicio, el cliente podrá renovarlo a través de la BMW Store en [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx), previo pago del costo correspondiente.

Los periodos de renovación serán efectivos de acuerdo con los plazos vigentes y establecidos en la BMW Store.

La preparación para Apple CarPlay permite la conexión entre un iPhone® y el vehículo para el uso de las funciones de Apple CarPlay. La conexión inalámbrica permite el acceso a aplicaciones seleccionadas a través de la pantalla central del vehículo y habilita el control de voz y control dentro del vehículo.

La integración de Apple CarPlay consume los datos móviles del dispositivo iPhone® y no los de la Tarjeta SIM integrada en el vehículo por lo que se pueden generar cargos adicionales por consumo de datos.

Para conocer las aplicaciones que pueden ser usadas a través de la integración Apple CarPlay visite la página <https://www.apple.com/mx/ios/carplay/>.

### 2.11. Llave digital (Confort Access) (SA322) (dependiendo del modelo de vehículo y su equipamiento).

El Servicio "Llave digital" estará en funcionamiento durante el tiempo establecido en la sección 3 del presente Anexo y estará disponible siempre y cuando el cliente haya ordenado el vehículo con dicho equipamiento.

Los servicios de Llave digital incluyen el Acceso cómodo (con la Llave Digital de BMW, Acceso inteligente 1.5). El servicio ofrece acceso digital a su vehículo. Le permite dejar su llavero en casa, guardar de forma segura la llave en el smartphone y compartirla con un concepto de fácil revocación.

Hay dos versiones disponibles: Digital Key y Digital Key Plus como parte de Comfort Access o (322) o de Digital Key separada (3DK), en función de la configuración SA del vehículo y de la capacidad de los dispositivos inteligentes.

### 3. Vigencia de los Servicios.

A continuación, se enlistan las vigencias de los Servicios, mismas que podrán estar sujetas a cambios y modificaciones por parte de BMW y dependerán en todo momento del modelo del vehículo y su equipamiento:

Servicio	Duración
Llamada de Emergencia Inteligente (SA6AC)	Indefinida
TeleServices (SA6AE)	Indefinida
Asistencia en Carretera BMW	Indefinida
Atención al cliente BMW	Indefinida
Actualización Automática de Mapas	3 años
Evaluación anónima de datos de sensores del vehículo para la mejora de la calidad de los datos y el desarrollo de productos.	Indefinida
BMW Online	3 años
My Info	3 años
BMW Connected+	1 año
Asistente Personal (SA6AN)*	3 años
Información de Tráfico en Tiempo Real (SA6AM)	3 años
Servicios Remotos (SA6AP)	3 años
Servicios eDrive (SA6AG)	3 años
Preparación para Apple Carplay (SA6CP)	Indefinida

\*Este servicio dejará de estar disponible para los vehículos producidos a partir de julio de 2022; de la misma manera dejarán de estar disponibles en BMW Store. Si su servicio actualmente está activo o lo adquirió previamente en BMW Store, éste continuará vigente. Con independencia de lo anterior, a partir del 31 de diciembre de 2025 ya no será aplicable a ningún vehículo.

Dichas vigencias serán contadas a partir de la fecha de primera matriculación y podrán consultarse a través del My BMW Portal en la página [www.bmw.com.mx](http://www.bmw.com.mx) para el vehículo de que se trate. La vigencia de algunas funciones de los Servicios podrá ser extendida directamente en la BMW Store en el My BMW Portal, contratación que se regirá bajo los términos y condiciones para las compras en línea.

Nota: la vigencia de los Servicios determinados como "Indefinida" será considerada hasta en tanto BMW esté en posibilidad de brindar soporte a los mismos.

#### 4. Garantía.

BMW otorga una garantía por Servicio, los cuales se deberán contar a partir de la fecha de matriculación y hasta la fecha que se cumpla el periodo descrito en la sección 3 del presente Anexo.

Para los Servicios que se contraten a través del My BMW Portal, la garantía se contará a partir de la fecha de contratación y se regirán de acuerdo con sus propios términos y condiciones para su uso.