

BMW

Términos y Condiciones

BMW Connected Drive

Fecha de revisión: 14 de agosto de 2024; Versión: Publicado el 11/24

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 Connected Drive o la tienda en el vehículo BMW Connected Drive 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, este 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, 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. BMW puede, a su discreción razonable, cambiar el operador de red móvil para la tarjeta SIM instalada a través de la provisión en línea de las configuraciones necesarias.

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 este 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 de fuerza mayor, incluidas huelgas, cierres patronales y órdenes oficiales, así como de medidas técnicas y de otro tipo que sean necesarias, incluidas, entre otras, en las instalaciones de BMW, los proveedores de datos de tráfico o la red de operadores para el funcionamiento adecuado o la mejora de los Servicios (por ejemplo, mantenimiento, reparación, actualizaciones o extensiones de software relacionadas con el sistema). Las interrupciones del servicio también pueden deberse a cuellos de botella de capacidad a corto plazo debido a picos de carga en los servicios o a interrupciones en el área de los sistemas de telecomunicaciones de terceros, así como a cambios permanentes en las redes y sistemas de telecomunicaciones (incluidos los atardecidos de la red). En la medida en que la falla relevante esté bajo el control de BMW, BMW hará todos los esfuerzos razonables para remediar dichas fallas y cualquier falla causada por el mal funcionamiento del software relevante para el Servicio almacenado en el Vehículo del cliente (los llamados errores) o para trabajar para solucionarlos, eliminación sin demoras indebidas. En caso de suspensión o deterioro del servicio atribuible a BMW, el cliente puede solicitar a BMW un reembolso prorrateado por el servicio específico. En caso de suspensión del servicio o deterioro no atribuible a BMW, BMW no será responsable. Para solucionar fallos en un Servicio, BMW tiene derecho a realizar ajustes (por ejemplo, ajustes de configuración del software) mediante acceso remoto al software del vehículo (en lo sucesivo, "Acción a distancia"), siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- 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 este 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, 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 período 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) en cualquier momento con efecto a partir de la fecha del siguiente vencimiento;
 - b) inmediatamente por parte de 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; el quinto subapartado del apartado «Contratar Servicios adicionales a través de BMW Store» no se verá afectado.
 - c) excepto en los casos contemplados en la letra b) anterior, por BMW, de acuerdo con las leyes aplicables, si un cliente no ha cumplido con su obligación de pago adeudado.
- 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 este 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, este 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
- 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 (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 aplicación My BMW, en la sección **BMW Services & Store**. En términos generales, un Servicio de pago y de plazo fijo tendrá una duración máxima de tres (3) años.

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 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 este en posibilidad de brindar soporte a los mismos.

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 Sochets 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.
- 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.