

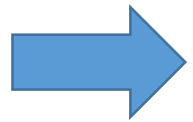


POLÍTICA DE APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE FABRICA

POLÍTICA OPERATIVA APLICABLE A MÉXICO



6. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA



GARANTÍA: Seguridad y confianza que un establecimiento o marca comercial otorga al cliente sobre el funcionamiento de un producto durante un periodo de tiempo.

5. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

- ✓ Cuando el consumidor desea hacer efectiva la garantía, puede ingresar la página web www.mabeglobal.com o comunicarse a los teléfonos del Contact Center de Servicio Mabe.
 - Línea Tradicional (Mabe, Easy, Iem y GE) al (461) 471 70 00 y (461) 471 71 00.
 - Línea Premium (IO Mabe, GE Profile, GE Café, Monogram) al (461) 471 72 00.
- ✓ Para solicitar una visita de servicio, el consumidor debe proporcionar la siguiente información:
 - Modelo y marca del producto.
 - Serie del producto.
 - Fecha y lugar de compra.
- ✓ El tiempo de reparación del producto no excederá de 30 días, contados a partir de la recepción de la llamada en nuestro Contact Center o página web.
- ✓ El Asesor de Servicio asistirá a revisar el producto, por lo que el consumidor debe presentar la póliza de garantía debidamente sellada por la tienda comercial donde adquirió el producto, la factura o nota que indique la fecha de compra y/o entrega del producto para hacer válida la garantía.

5.1. COBERTURA DE GARANTÍA

- ✓ Los productos están garantizados contra defectos de fabricación que el correcto funcionamiento parcial o total de este y que se presenten dentro del periodo de vigencia de la garantía.
- ✓ Ampara todas las piezas y componentes del producto e incluye la mano de obra, así como el reemplazo de cualquier pieza o componente defectuoso de carácter funcional sin costo adicional para el consumidor. Incluyen también gastos de transportación del producto que deriven del cumplimiento de la garantía.
- ✓ En productos de exhibición la garantía es de 12 meses, pero limitada solo a funcionamiento, no aplica para daños estéticos, falta de componentes o cambios físicos.
- ✓ Algunos componentes tienen garantía mayor a 12 meses, limitada al cambio del componente y los elementos estrictamente necesarios para su reemplazo, puede o no incluir mano de obra. "Anexo 1 - Tabla de componentes con garantía de más de un año"

5.1.1 GARANTÍA NO VALIDA

- ✓ Por uso indebido del producto al haber sido utilizado en condiciones distintas de las normales.
- ✓ Cuando no ha sido operado de acuerdo con el instructivo de uso proporcionado en idioma español o en idioma inglés para las marcas Monogram y GE Profile.
- ✓ Cuando ha sido reparado por personas y/o talleres de servicio no autorizados por Mabe.
- ✓ Cuando no se presente la póliza de garantía debidamente sellada, factura o nota que haga constar la fecha de compra o fecha de entrega del producto.
- ✓ Cuando el producto se encuentre fuera del periodo de garantía otorgado por el fabricante.

- ✓ Cuando el producto ha sido utilizado con fines comerciales, de prestación de servicios o cualquier otro propósito que no sea estrictamente doméstico (excepto equipos de aire acondicionado y congeladores horizontales).
- ✓ Por daños ocasionados por variación de voltaje, corto circuito, sobrecarga accidental en la línea de alimentación eléctrica.
- ✓ Por daños de apariencia o funcionamiento cuando el producto este expuesto a la intemperie.
- ✓ Cuando el producto presente daño por uso de partes que no sean genuinas.
- ✓ Daños en el producto causados por su transportación, cuando esta sea por cuenta del consumidor o distribuidor.
- ✓ Por daños físicos (estéticos) como golpes, rayones, abolladuras, etcétera; reportados 5 días posteriores a la fecha de compra y/o entrega del producto.
- ✓ Por daños físicos y mal funcionamiento del producto derivado de la instalación o mantenimiento realizado por personal no autorizado por mabe.
- ✓ Daños ocasionados por mal uso y/o manejo del producto ocasionados por el cliente, consumidor, por animales (roedores, insectos, otros) y/o por causa de las condiciones ambientales en que se instale el producto.
- ✓ Por la eliminación, modificación o alteración del número de serie o la ruptura de cualquier sello que lleve el producto.
- ✓ Daños por uso de productos de limpieza abrasivos no recomendados en el manual de usuario.
- ✓ Daños causados por accidentes, fuego, inundaciones, catástrofes naturales o humanos.
- ✓ Daños causados por hechos o actos siguientes: robo (total o parcial), plomería o instalaciones inadecuadas.
- ✓ En productos adquiridos directamente en las diferentes plantas de mabe como productos de segundas o que fueron utilizados para pruebas de laboratorio.
- ✓ En productos que son comercializados por segunda ocasión, por ejemplo, cuando el distribuidor retira el producto al primer consumidor y lo revende a un consumidor diferente, incluso si no han transcurrido los 12 meses de garantía inicial.
- ✓ En productos que son vendidos por cualquier cadena comercial como productos de "remate, saldos o liquidaciones". Entendiéndose que por su origen estos presentan algún defecto de funcionamiento o apariencia.

5.2 REFRIGERADO

- ✓ Para productos de la línea de refrigerado se otorga 12 meses de garantía.
- ✓ Algunos modelos cuentan con luz led en la parte del enfriador, en caso de presentarse falla en el componente al no funcionar, fundirse o presentar variaciones de luminosidad, la luz led entra en garantía por Servicio Mabe.

Excepción: El filtro de agua tiene solo 30 días de garantía a partir de la fecha de compra original del refrigerador.

5.2.1 LIMITACIONES DE GARANTÍA EN REFRIGERADO.

- ✓ Pérdida de alimentos por averías del producto.
- ✓ Reemplazo del filtro de agua debido a la presión de agua fuera de los límites de operación especificados en el manual o sedimento excesivo en el suministro de agua.
- ✓ En modelos establecidos para su posterior instalación de la fábrica de hielos (Ice Maker Ready), no será válida la garantía en defectos de la fábrica de hielos si la instalación no fue realizada por personal y/o centros de servicio autorizados por mabe.

5.3 COCCIÓN

- ✓ Para estufas se otorga un año de garantía.
- ✓ La cubierta de acero inoxidable equipada con la tecnología TEON tiene 10 años de garantía contra cualquier defecto de amarillamiento. La garantía no cubre daños por limpieza inadecuada, ralladuras o marcas por el uso de fibras y/o limpiadores no recomendados en el manual o instructivo de uso.
- ✓ La garantía cubre el servicio de ajuste de espreas a gas natural o gas LP cuando el producto este diseñado para ello, y solo por una ocasión. No aplica en modelos diseñados para un solo tipo de gas (para más información consultar el manual del producto).

5.4 CUIDADO DE LA ROPA

- ✓ Para Lavadoras, Centros de Lavado y Secadoras se otorga un año de garantía.
- ✓ Para Centros de Lavado y Secadoras, la garantía cubre el servicio de ajuste de espreas a gas natural o gas LP cuando el producto este diseñado para ello y solo por una ocasión. No aplica a modelos diseñados para un solo tipo de gas (para más información consultar el manual del producto).

5.5 AIRE ACONDICIONADO

- ✓ En los equipos de aire acondicionado se otorgan dos años de garantía y cubren el uso comercial.
- ✓ El sistema de la unidad refrigerante de ciertos modelos tiene garantía de seis a diez años en algunos de sus componentes (ver anexo 1 "Tabla de componentes con garantía de más de 12 meses").

5.6 OTROS PRODUCTOS

- ✓ En los congeladores horizontales se otorga dos años de garantía la cual cubre el uso comercial del producto.
- ✓ Los hornos de microondas, tostadores y calefactores de las marcas tradicionales tienen 1 año de garantía
- ✓ El consumidor debe llevar los productos al centro de servicio más cercano para su revisión. Para marcas Monogram, GE Profile, IO Mabe, GE Cafe el servicio se programará en el domicilio del consumidor.