

REGISTRO USUARIO/PRODUCTO

1. ¿Cómo puedo registrarme?

- En la esquina superior derecha, se encuentra el botón para hacer tu registro.
- Deberás llenar los campos solicitados, generar una contraseña y aceptar los términos y condiciones.
- Da clic en el botón registrar.
- Con tu sesión activa podrás tener acceso a la información registrada, como tus productos, el historial de servicios y tus compras.

2. ¿Cómo puedo hacer login en la página?

- En la esquina superior derecha, se encuentra el botón para hacer tu log in.
- Deberás acceder con tu correo electrónico y contraseña previamente registrados.

3. ¿Cómo recupero mi contraseña?

- Si olvidaste tu contraseña, da clic en el link ¿Olvidaste tu contraseña?
- Solicitaremos tu correo para mandarte un e-mail con las instrucciones para recuperar tu contraseña.
- Una vez que te llegue el correo, da clic en Recuperar contraseña. Este link tendrá vigencia de 30 minutos.
- Al acceder al link, te solicitaremos una nueva contraseña, que deberás confirmar en el siguiente campo.
- Finalmente, confirma con el botón actualizar.

4. ¿Cómo registro mi producto?

- En la parte superior izquierda, se encuentra la pestaña: Registra tu producto.
- Primero deberás registrarte para generar un ID de cliente.
- Si ya cuentas con registro, deberás ingresar con tu correo y contraseña.
- Una vez que estés dentro de tu perfil, podrás dar de alta 1 o varios productos a tu cuenta.
- Para registrar tu producto, deberás llenar algunos campos:
 - a. Ingresa el tipo de producto y/o modelo y serie (opcional) para conocer el modelo/ serie de tu producto, puedes acceder al link: ¿Cómo encuentro mi número de modelo?
 - b. Fecha de compra
 - c. Lugar de compra, puedes seleccionarlo del combo desplegable.
 - d. Finaliza con el botón de guardar cambios.

Te llegará un e-mail con la confirmación del registro de tus producto (s).

5. ¿Cómo localizo modelo y serie de mi producto?

- Debajo del buscador, dar click en ¿cómo encuentro mi número de modelo?
- Deberás seleccionar la categoría de tu producto y posteriormente, el producto del que requieres validar modelo y serie.
- Se mostrará en tu pantalla la foto del producto, se te indican los posibles lugares donde podrás encontrar la información del modelo y serie.

SERVICIO Y ESTATUS

6. ¿Cómo solicito un servicio?

- En la parte inferior de la página principal, vas a encontrar un ícono "Servicio Técnico", vas a dar clic en "Pedir Servicio".
- Puedes ingresar a tu cuenta si ya cuentas con tu usuario, de no ser así, deberás registrarte. * Ir a punto 1
- En el siguiente paso, deberás ingresar tus datos personales y domicilio.
- Como paso siguiente, deberás ingresar el tipo de servicio que requieres, seleccionar los productos previamente registrados o bien podrás registrar un nuevo producto *ir al punto 4, deberás seleccionar la fecha de servicio que requieres y describir un breve texto problema/ servicio. Selecciona el botón siguiente.
- Deberás confirmar tu información y tu solicitud será completada. Recibirás un correo de confirmación.

7. ¿Cómo conozco el estatus de mi servicio?

- Ingresando a tu cuenta, podrás tener acceso al estatus de tus órdenes de servicio.
- En la sección de mis órdenes de servicio, encontrarás el detalle y estatus de tus servicios. Dando clic en el botón: detalle de la orden, puedes obtener más información sobre tu servicio.

8. ¿Cómo localizo los centros de servicio cercanos?

- Para conocer los centros de servicio cercanos, tienes que ir a la parte inferior central de la página principal.
- Da clic en el botón: Ver localizador, algunos navegadores solicitante solicitan el permiso para que la página identifique tu ubicación.
- Podrás buscar los centros de servicio, escribiendo tu Código Postal.
- Se desplegarán los centros cercanos a tu domicilio.
- Los datos de contacto de nuestro Contact Center se muestran debajo en caso de necesitarlos.

INFORMACIÓN DE TU PRODUCTO

9. ¿Cómo encuentro la información y características de mi producto?

- En la parte superior derecha se encuentra la pestaña: Acerca de mi producto.
- Al darle clic, debes seleccionar el producto que requieres.
- En la página, selecciona tu producto. Puedes utilizar la función de filtro por marca, situado en la parte superior izquierda.
- En el botón ver producto, podrás encontrar la información relacionada.
 - a. Fotos
 - b. Descripción
 - c. Refacciones y Accesorios
 - d. Datos técnicos
 - e. Videos
 - f. Manuales

10. ¿Cómo descargo el manual de mi producto?

- Debes acceder a la sección Acerca de mi producto.
- En la información de tu producto, se encuentra la pestaña: Manuales & descargas, en esta sección puedes descargar los manuales relacionados a tu producto.

11. ¿Cómo localizo modelo y serie de mi producto?

- Debajo del buscador, da clic en ¿cómo encuentro mi número de modelo?
- Selecciona la categoría de tu producto y posteriormente, el producto del que requieres validar modelo y serie.
- Se mostrará en tu pantalla la foto del producto, se te indican los posibles lugares donde podrás encontrar la información del modelo y serie.

PAGOS Y FACTURACIÓN

12. ¿Cuáles son los métodos de pago?

En Mabe contamos con diversas formas de pago:

- Tarjeta de Crédito: Visa, Mastercard o American Express.
- Tarjeta de Débito: Visa o, Mastercard
- PayPal
- Pagos en efectivo

Puedes realizar tu pago en efectivo mediante una ficha de depósito en:

- Banamex
- Santander
- Bancomer
- Seven Eleven
- Oxxo
- Telecomm

*Es muy importante que realices tu pago como máximo 48 horas después de recibir el correo con el registro de tu pedido ya que, de lo contrario, Mabe puede cancelarlo.

13. ¿Cómo puedo obtener la factura de mi servicio?

-Si requieres factura, podrás solicitarla al especialista de servicio en tu visita. * Sólo podrás solicitar factura cuando tu producto se encuentre fuera de garantía.

COMPRA DE REFACCIONES/ACCESORIOS

1. ¿Cómo puedo registrarme?

- En la esquina superior derecha, se encuentra el botón para hacer tu registro.
- Deberás llenar los campos solicitados, generar una contraseña y aceptar los términos y condiciones.
- Da clic en el botón registrar.
- Con tu sesión activa podrás tener acceso a la información registrada, como tus productos, historial de

servicios y compras.

2. ¿Cómo puedo hacer login en la página?

- En la esquina superior derecha, se encuentra el botón para hacer tu registro
- Deberás acceder con tu correo electrónico y contraseña previamente registrados.

3. ¿Dónde compro refacciones y/o accesorios para mi producto?

- En la parte superior izquierda, se encuentra la pestaña de refacciones y accesorios.
- Al dar clic en la pestaña, te despliega las familias y puedes seleccionar tu producto.
- En esta sección, puedes visualizar las refacciones relacionadas a tu producto con sus características.
- En esta sección puedes seleccionar el número de refacciones/accesorios a comprar y agregar a tu carrito.

4. ¿Cuáles son los métodos de pago?

- Tarjeta de Crédito: Visa, Mastercard o American Express.
- Tarjeta de Débito: Visa o, Mastercard
- PayPal
- Pagos en efectivo.

Puedes realizar tu pago en efectivo mediante una ficha de depósito en:

Banamex
Santander
Bancomer
Seven Eleven
Oxxo
Telecomm

*Es muy importante que realices tu pago como máximo 48 horas después de recibir el correo con el registro de tu pedido ya que, de lo contrario, Mabe puede cancelarlo.

5. ¿Cómo puedo obtener la factura de mi compra?

- Si requieres factura, al ingresar tu dirección de envío tendrás la opción de ingresar tus datos fiscales.
- La factura se solicita al momento de crear tu pedido, marcando el checkbox de "Solicitar factura".

*Solicita en un plazo no menor a 48 hrs tu factura al correo: servicio@mabe.com.mx

6. ¿Cómo identifico el repuesto/accesorio de mi producto?

1. Identifica el modelo del producto (Home) ¿cómo encuentro mi número de modelo?
2. En la ventana de búsqueda coloca el modelo identificado
3. Seleccionas tu producto
4. Selecciona el botón ¿cómo encontrar la generación mi producto?
5. Ir a la sección de refacciones & accesorios (parte inferior de la pantalla)

7. ¿Cuál es de tiempo de entrega de un repuesto/accesorio comprado?

- Puedes localizar el tiempo de entrega a un costado del botón "Agregar al carrito"

8. ¿Cuál es la cobertura para envíos de material?

- Se tiene una cobertura de entrega limitada en territorio nacional

9. ¿Puedo pasar a recoger directamente el material comprado, en algún almacén?

-No, todas nuestras ventas son con envío directo al a domicilio.

10. ¿Cómo puedo conocer el estatus de mi pedido?

-Debes de acceder a tu cuenta, en el apartado de Refacciones, en la parte inferior encontrarás una segunda sección Mis órdenes de compra en la que podrás conocer el estatus, Mis órdenes de compra.

11. ¿Dónde puedo conseguir algún Repuesto /accesorio no encontrado en el portal?

-Llamar a nuestro Contact Center a los teléfonos:

Línea Tradicional: 01 461 471 70 00 / 01 461 471 71 00

Línea High End: 01 461 71 72 00

-Selecciona la opción 3 de nuestro menú (Venta Refacciones)