

INFORMACIÓN GENERAL

Mabe-Servicio Mabe cuenta con pólizas de extensión de garantía Xtensa, con las que podrá proteger tu(s) producto(s) hasta por 5 años, garantizándote en todos tus servicios refacciones originales, instaladas por técnicos especialistas.

DESEO COMPRAR UNA EXTENSIÓN DE GARANTÍA.

Te invitamos a conocer las opciones que Xtensa tiene para ti, seguro encontrarás una que cubra sus tus necesidades.

Es una extensión de la garantía de fábrica que ofrece una cobertura de 1 hasta 3 años de protección adicional, con opción a renovación, directa de fábrica a los productos de línea blanca de nuestras marcas.

La póliza XTENSA cubre al 100% la mano de obra y refacciones originales necesarias para la reparación de cualquier falla de funcionamiento que presente el producto en este período y por el número de veces que sea requerido.

La póliza XTENSA está disponible para los productos de las mejores marcas del mercado.



BENEFICIOS

- Cobertura ilimitada en funcionamiento, incluyendo mano de obra y refacciones originales garantizadas.
- Cambio físico*
- El respaldo de Servicio Mabe, la empresa de servicio del líder fabricante de línea blanca.
- Protección completa a su inversión hasta por 5 años.
- Servicio a domicilio
- La seguridad de obtener siempre refacciones originales y la atención directa de especialistas de servicio de línea blanca.
- Aunque existen servicios similares ninguno cuenta con los atributos que ofrece la póliza de garantía XTENSA directamente del fabricante.
- Variación de voltaje
- Sin gastos imprevistos por reparaciones y sin cargos ocultos

CANALES DE VENTA:




- Telemarketing al teléfono 55-53-29-13-21
- Técnicos especialistas al acudir a su domicilio
- Distribuidores, de acuerdo a la localidad

REQUISITOS PARA CONTRATACIÓN:

- Máximo 5 años de fabricación, basado en el número de serie.
- Máximo 36 meses de uso desde la fecha de compra
- Que el producto se encuentre funcionando correctamente

FORMAS DE PAGO:

- Tarjeta de crédito a una sola exhibición (contado), se aceptan todas excepto American Express.
- Tarjeta de crédito 3 o 6 meses sin intereses, Banamex y BBVA Bancomer
- Efectivo Contado, Depósito Bancario o Transferencia Electrónica.
- Efectivo plazos: con un anticipo de \$350.00 como mínimo y 2 pagos mensuales adicionales.

	Refrigeración	Refrigeradores Dúplex		Lavado	Lavadoras automáticas		Cocinado	Estufas de piso
		Refrigeradores 2 ptas			Lavadoras compactas			Estufas de empotre
		Refrigeradores 1 pta.			Lavadoras Redondas			Hornos de empotre
		Frigobares			Secadoras			Parrillas de empotre
		Congeladores			Centros de lavado			Campanas
		Minisplit			Lavavajillas			

POLÍTICAS DE SERVICIO

POLÍTICAS GENERALES DE GARANTÍA DE FÁBRICA PARA EL PRODUCTO

1. Cuando nuestro técnico de Servicio Mabe asista a revisar el producto, deberás presentar el producto con la póliza de garantía debidamente sellada por la tienda comercial donde lo adquiriste, o la factura, nota o comprobante de compra para hacer efectiva la garantía.
2. La garantía cubre:
 - Defectos de fabricación que impidan total o parcialmente el correcto funcionamiento del aparato que se presenten dentro de los términos 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.
3. La garantía no podrá hacerse efectiva en los siguientes casos:
 - Si el producto ha sido usado en condiciones distintas de las normales.
 - Si no ha sido operado de acuerdo con el instructivo de uso proporcionado en idioma español.
 - Si ha sido reparado por personas y/o talleres de servicio no autorizados.
 - Si no presenta la póliza de garantía debidamente sellada, factura, nota, o algún otro documento que acredite la fecha de compra del producto.
 - Si el producto se encuentra fuera del periodo de garantía otorgado por el fabricante.

- Si ha sido utilizado con fines comerciales, de prestación de servicios o cualquier otro propósito que no sea estrictamente doméstico.
- Daños causados por fluctuaciones de voltaje provocadas por corto circuito, sobrecargas accidentales en la línea de alimentación o sobrecargas por causa de descargas eléctricas.
- Daños en pintura y partes de apariencia, cuando el producto este expuesto a la intemperie.
- Daños por uso de partes que no sean genuinas.
- Daños en el producto causados por su transportación, cuando esta sea por cuenta del consumidor.
- Daños al producto causados por accidente, fuego, inundaciones o actos de la Naturaleza.
- No se aceptan reclamaciones de productos por conceptos de golpes y rayones en el gabinete y accesorios después de 30 días de la fecha de compra.
- Rotura de piezas por mal manejo.
- Daños ocasionados por mal manejo del cliente, por animales (roedores, insectos, otros), por polvo o por causa de las condiciones ambientales en que se instale el producto.
- Una instalación, entrega o mantenimiento incorrectos.
- Por la eliminación o modificación de los números de serie o la ruptura de cualquier sello que lleve el artefacto.

4. La garantía no podrá hacerse efectiva en los siguientes casos:

- No aplica como garantía la pérdida de alimentos por averías.
- No aplica reemplazo del filtro de agua debido a la presión de agua fuera de los límites de operación especificados o sedimento excesivo del suministro de agua.
- Para modelos preparados de fábrica para su posterior instalación de Fábrica de hielos (Ice Maker Ready), no se valida la garantía en defectos de la Fábrica de hielos si la instalación no fue hecha por personal y/o centros de servicio autorizados.
- El filtro de agua tiene 30 días de garantía a partir de la fecha de compra original del refrigerador.

5. La garantía no podrá hacerse efectiva en los siguientes casos:

- Se consideran 10 años a partir de la fecha de compra contra cualquier defecto de amarillamiento en los productos que cuenten con la cubierta de acero inoxidable equipada con la nueva tecnología TEON. No se cubrirán daños por ralladuras o marcas por el uso de fibras y/o limpiadores no recomendados en el instructivo de uso.
- El servicio de conversión de espreas a gas natural se considera dentro de garantía, solo por una ocasión.

6. Garantía específica para centros de lavado, lavadoras y secadoras:

- Para centros de lavado y secadoras, el servicio de conversión de espreas de LP a Gas natural o Gas natural a LP, se considera dentro de garantía, solo por una ocasión.

7. Garantías específicas para otros productos:

- * 1 año de garantía en congeladores horizontales, la garantía cubre el uso comercial del producto.
- * 1 año de garantía en hornos microondas, tostador y calefactores de las marcas tradicionales el consumidor deberá llevar el producto al centro de servicio más cercano. Excepto marcas Monogram, GE profile, IO Mabe, GE Cafe el servicio es en el domicilio del consumidor.
- * 1 año de garantía en los siguientes productos: parrillas, hornos de microondas, hornos de empotre, hornos tostadores, calefactores, calentadores de agua, campanas, lavavajillas, enfriadores de agua, cafeteras y otros productos comercializados bajo las marcas de Mabe (aplica restricciones, consulte su manual que viene dentro de cada producto).

POLÍTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE DEMOSTRACIÓN Y/O CONEXIÓN

1. Nuestro servicio de conexión y demostración para todos los productos cubre lo siguiente:

- Verificación de voltaje y polaridad en instalación eléctrica.
- Verificación de presión de agua o gas según sea el caso.
- Nivelación del equipo en caso de ser necesario.
- Puesta en marcha del equipo.
- Verificación de funcionamiento.
- Explicación detallada de las funciones para la correcta operación del equipo y sus características y cuidados.
- Explicación de cobertura en garantía Mabe /Servicio Mabe de acuerdo con el manual de producto.

2. Para todos los productos y clientes el servicio de conexión y demostración en garantía será solo por un evento y podrá ser solicitado en un periodo máximo de 12 meses posterior a la compra y o entrega del producto, incluye el servicio de ajuste de espreas. Aplica también para canal de desarrollos inmobiliarios. (solo aplica para algunos modelos comprados con algunos de nuestros distribuidores).

3. Una vez realizado el servicio de conexión y demostración, si el consumidor solicitara nuevamente el servicio por cambio de domicilio este tendrá un costo.

4. El servicio de conexión y demostración, requiere que el usuario final tenga habilitadas las instalaciones de luz, agua, gas y drenaje requeridos de acuerdo con el instructivo o guía de instalación para su correcto funcionamiento.

5. Nuestro servicio no incluye trabajos de adecuación a la Instalación Eléctrica, Plomería, Carpintería o Albañilería, debido al cuidado con que se deben manejar los productos, los técnicos no realizarán ningún tipo de volado de productos.

6. El material necesario para la conexión no incluido en el producto debe ser provisto por el usuario y si desea adquirirlo a través de Servicio Mabe, tendrá un costo adicional que deberá cubrir el usuario al recibir el servicio.

7. Los accesorios como filtros de agua, filtros de aire, bombas de desagüe, bomba de presión, no están incluidos en el producto ni en el servicio de conexión y demostración, por lo que generaran un costo adicional de acuerdo con el accesorio que se trate.

8. En caso de requerir desmontaje y montaje de puertas por condiciones de espacio para algunos Refrigeradores, generará un costo extra.

9. Si la conexión del equipo no pudiera realizarse en la primera visita por causas no imputables al técnico o al producto, se cobrará el monto definido para cada marca y en cuanto el cliente lo requiera se realizará la visita de conexión y demostración sin algún costo extra (se cobrará una sola vez).

10. El servicio de conexión no aplica para ninguna de nuestras campanas, si se requiere una demostración de funcionamiento, el equipo deberá estar instalado.

El servicio de demostración para las marcas Café y Monogram sólo incluye el ensamble del motor en el equipo previamente instalado.

POLÍTICAS GENERALES DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN BÁSICA DOMÉSTICA DE AIRES ACONDICIONADOS

1. El plazo para solicitar el servicio de instalación gratis no deberá ser mayor a los 90 días calendario a partir de la fecha de compra.
2. El cliente deberá presentar el comprobante de compra: Ticket de compra, factura o póliza de garantía sellada, para hacer válida la instalación gratis al momento de la visita (solo aplica para algunos modelos comprados con algunos de nuestros distribuidores).
3. Los costos adicionales generados por una instalación NO básica serán cubiertos por el cliente y pagados directamente al instalador al momento de culminar el servicio.
4. El cliente podrá o no aceptar los costos de los materiales y trabajos extras necesarios para realizar la instalación con los centros de atención de Mabe, en caso de no aceptar, la instalación no podrá realizarse.
5. Mabe no se hace responsable por las averías del producto derivadas por una mala instalación de los centros no autorizados.
6. Todos los servicios de instalación serán ejecutados por el centro de servicio autorizado "Servicio Mabe"

PUNTOS QUE CUBRE UNA INSTALACIÓN BÁSICA DOMESTICA.

- Desempaque del producto.
- Instalación solo de los componentes incluidos en el kit del producto.
- Todos los modelos incluyen lo siguiente en el kit de instalación:
 - 1) 1 Válvula de desagüe con empaque. (solo frio-calor)
 - 2) 2 mts de manguera para desagüe para unidad interna
 - 3) 4 mts de tubería forrado con polímero
 - 4) 4 mts de tubería forrado con polímero
 - 5) 2 mts de cable para conexión eléctrica
 - 6) 4 mts de cable para comunicación entre unidades
 - 7) 1 Control remoto con base y baterías AAA
 - 8) Tornillos y taquetes para unidad interna
 - 9) Manuales de instalación, control remoto y usos y cuidados
 - 10) Filtro de iones de plata y bio filtro
 - 11) 2 filtros de alta densidad
 - 12) 1 Tubo de perforación y chapetón
 - 13) 2 Cintas aislantes de vinil
 - 14) 1 Pasta de neopreno
 - 15) 1 Placa de soporte (se encuentra en la parte trasera de la unidad interior)



- Recomendación de Ubicación y colocación del equipo (unidad externa e interna).
- Maniobras de colocación y fijación del producto (unidad interna y externa).
- Para casa habitación aplica instalación en planta baja, 2do o 3er piso tomando como referencia las distancias señaladas de separación entre el suelo y la azotea del domicilio.

- 1) Instalación Planta Baja hasta 5 metros
- 2) Instalación 2ndo Piso hasta 10 metros
- 3) Instalación 3er Piso hasta 15 metros

- Todas las instalaciones básicas cubren solo una distancia máxima de 4 metros de separación entre la unidad interna y externa, esta distancia se determina por la tubería y cableado necesario para conectar ambas unidades.
- Para departamentos aplica en cualquier piso siempre y cuando el instalador tenga manera de transportar el producto al lugar de instalación y se pueda fijar la unidad interna y externa en el mismo piso.
- Perforación de solo un muro para paso de tubería y uno para drenaje de condensados.
- Tabla ejemplo de materiales. Los materiales no incluidos en esta tabla deberán ser consultados con el instalador al momento del trabajo y pueden generar un costo adicional.

* Tipo de materiales considerados estándar: Ladrillo/ Hormigón/ Tabique/ Madera/ Tabalacroca
 * Tipo de materiales considerados no estándar: Placas de acero/ Mármol/ Vidrio/ Hierro fundido/ Concreto

- Instalación visible de tuberías y cable eléctrico para la conexión de unidad interna y externa.
- Colocación de la manguera de drenaje de condensados para caída por gravedad, incluido en el producto.

- Fijación a la pared para la base del control remoto. En caso de ser requerido por el cliente se deberá fijar la base para control remoto en alguna pared que se pueda perforar, (ver tabla ejemplo de materiales estándar).
- Revisión y puesta en marcha del equipo. (unidad interna y externa).
- Verificar el correcto funcionamiento de ambas unidades y validar las presiones de gas, así como asegurar que no existan fugas de gas.
- Encender el equipo y explicar las funciones disponibles del equipo al cliente.
- Para los modelos GE incluye la conexión de Wi-Fi del equipo en el domicilio del cliente. Para realizar exitosamente esta conexión el cliente deberá contar con los requisitos mínimos necesarios descritos en el manual.

PUNTOS QUE NO CUBRE UNA INSTALACIÓN BÁSICA

- Desmonte del producto anterior.
- Servicios de instalación eléctrica doméstica. -El suministro de energía eléctrica deberá estar a una distancia no mayor a 2m de donde se instalará el aire acondicionado. Este deberá cumplir con las especificaciones indicadas en el manual de instalación incluido en el producto.
- No incluye ningún trabajo de albañilería, mampostería, herrería.
- Material excedente: (tubería y cableado) que se requiera para la conexión, así como carga de refrigerante por tubería excedente cuando se requieren más de 4m para la conexión del equipo.
- Si la instalación requiere una bomba para impulsar el líquido o tubería adicional, se cotizará por separado.
- Bases metálicas, estructuras de herrería u otro material para la fijación de la unidad externa.
- El producto no incluye bases para la fijación de la unidad externa.
- Materiales para fijación de tubería y cableado no visible (canaletas para cableado).
- No se realizan instalaciones en volados y/o condiciones de riesgo para el instalador.
- No se realizan perforaciones de azoteas/lozas.
- Perforación de paredes de materiales de construcción No estándar como se indica en la "tabla ejemplo de materiales".

ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AIRES ACONDICIONADOS.

El servicio de mantenimiento preventivo de aires acondicionados incluye, según el tipo que se elija por parte del consumidor, lo siguiente:

MANTENIMIENTO BÁSICO:

Este tipo de mantenimiento incluye:

- Limpieza de evaporador
- Limpieza de conectores con liquido dieléctrico
- Aplicación de limpiador a evaporador y turbina.
- Colocación de pastilla sanitizadora (si el equipo es con calefacción)
- Limpieza de frente decorativo
- Limpieza de filtros de purificación
- Revisión de carga de gas
- Ajuste de unidad interna.
- Limpieza de unidad externa.
- Aislar componentes.

MANTENIMIENTO COMPLETO.

Este tipo de mantenimiento incluye:

- Limpieza de evaporador
- Limpieza de conectores con liquido dieléctrico
- Colocación de pastilla sanitizadora
- Limpieza de turbina a presión y lubricación de bujes
- Limpieza de frente decorativo.
- Limpieza de unidad externa.
- Cambio de cinta decorativa o cinta aislante en la tubería.
- Si el equipo excede el año y no se han cambiado los filtros de purificación se cambian los filtros (con cargo extra), de lo contrario solo se limpiarán.

En ningún caso el mantenimiento incluye la carga de gas, en caso de que se detecte la necesidad de cargar gas al aparato se tendrá que realizar una reparación en cargo o garantía según aplique en base a la política general de garantía del producto.

El servicio de mantenimiento preventivo es con costo en todos los casos, no hay mantenimiento preventivo de ningún tipo en garantía.

POLÍTICAS GENERALES PARA UN CAMBIO FÍSICO

- Se entiende por cambio físico el proceso que Mabe a través de servicio post venta (Servicio Mabe) ofrece al consumidor cuando no puede realizar la reparación del producto se le da como solución cambio de producto por uno nuevo del mismo modelo, equivalente o inmediato superior en características, sujeto a los siguientes términos.

1. Cuando nuestro técnico de Servicio Mabe asista a revisar el producto, se deberá presentar el producto con la póliza de garantía debidamente sellada por la tienda comercial donde se adquirió, o la factura, nota o comprobante de compra para hacer efectiva la garantía. Sin este comprobante NO se podrá hacer valida la garantía.
2. Todo producto sujeto a cambio físico, dañado o sin funcionar, deberá ser reportado por cualquiera de los diferentes medios disponibles a Servicio Mabe y este será revisado obligatoriamente por un técnico, quien determinará el estado del producto con la finalidad de definir si procede o no un cambio de producto.
3. En caso de faltantes de componentes de apariencia. No aplicara el cambio físico los componentes se repondrán por medio de la atención del técnico en base a la garantía del equipo.
4. En caso de NO contar con existencias del modelo originalmente adquirido por el consumidor, se podrá ofrecer un modelo sustituto el cual será de igual o mejores características del original.
5. En caso de que el producto sea diferente al indicado en el empaque se aplicara CF con previa validación del técnico de servicio.

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTA POLÍTICA ESTÁ SUJETA A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.