

servicio mabe xtensa

Garantía extendida directa de fábrica

¿Qué es la garantía extendida XTENSA?

Es el servicio de garantía extendida ofrecido por Mabe Colombia SAS a través de su red de servicio Mabe en el territorio colombiano, que tú puedes adquirir como beneficio adicional para tu producto.



¿Qué cubre XTENSA?

- **Servicio** de diagnóstico técnico
- **Reparación** del producto.
- **Repuestos originales** de calidad.
- Servicio **técnico a domicilio**.
- **Solución integral y confiable** directamente con la marca.
- **Respaldo de Mabe** con personal oficial y certificado.

¿Cuál es la vigencia de XTENSA?

La vigencia de XTENSA dependerá del tiempo que hayas adquirido y pagado por este beneficio por **1 o 2 años** adicionales y estará activa automáticamente a partir del vencimiento de la garantía otorgada por el fabricante.



¿Qué beneficios te brinda XTENSA?

- **TRANQUILIDAD** ya que solo recibirás intervenciones con mano de obra calificada y repuestos de calidad.
- **RESPALDO** de Mabe como multinacional de electrodomésticos de línea blanca y de sus centros de servicio propios y autorizados
- **CONFIANZA** al tener tranquilidad de que el producto está siendo atendido por manos expertas.
- **AHORRO** ya que no tendrás cargos adicionales a lo especificado en los términos y condiciones de garantía extendida

¿Dónde hacer efectiva XTENSA?

Podrás solicitar asistencia técnica mediante correo electrónico servicio.colombia@mabe.com.co, líneas telefónicas para Bogotá 601-5087373, Medellín 604-5905770, Barranquilla 605-3225220, Cali 602-6207363 o el resto del País 018005183227.

La prestación del servicio técnico será proporcionada por Servicio Mabe en tu domicilio de lunes a viernes de 7:30 am a 5 pm y sábados de 7:30 am a 12:00 pm o Centros de Servicio Autorizados por la marca bajo previo acuerdo.

¿Qué no cubre XTENSA?

No cubre los eventos o hechos que se listan a continuación y por tanto eximen a Mabe del cumplimiento de esta:

- Daños causados provienen de eventos o hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor tales como: Incendio, inundaciones, vientos, rayos, tormentas, huracanes, nevadas.
- Daños generados por plagas como por ejemplo insectos, roedores, entre otros.
- Fallas en el suministro de energía eléctrica del domicilio tales como alto o bajo voltaje, variaciones y fluctuaciones en la red eléctrica, daños causados por el suministro de energía o reparaciones del sistema eléctrico.
- Uso diferente al indicado en las instrucciones de manejo.
- Daño causado por maltrato, accidente, transporte, plomería inadecuada, o cualquier daño proveniente de otros hechos o actos que no sean imputables a MABE y cuyo origen sea distinto al proveniente del uso normal y doméstico del bien.
- Fallas ocasionadas por condiciones de instalación diferentes a las exigidas en el manual de uso del fabricante.
- Daños estéticos como, por ejemplo: golpes, hendiduras, rayones, abolladuras, daños en pintura, daños en accesorios y partes ornamentales, entre otros y que además afecten el adecuado funcionamiento del producto.
- Costos de desconexión y reinstalación del producto.
- Mantenimiento preventivo (limpieza).
- Intervenciones técnicas realizadas por terceros.

Causales para dar por terminada Xtensa:

- Pérdida o hurto del producto cobijado con la garantía extendida Xtensa.
- Alteración o falsedad de la información suministrada por el cliente para adquirir Xtensa.
- Vencimiento del término de garantía extendida Xtensa.
- Cambio del producto o devolución del dinero del producto cobijado con Xtensa.
- Que el cliente anticipadamente de manera unilateral decida dar por terminada la garantía extendida Xtensa.

¿En qué escenarios Xtensa te cambia el producto?

En caso de que el producto llegará a presentar una falla que a criterio de nuestros especialistas de servicio mabe sea irreparable y siempre que aquella derive de su calidad, Mabe realizará el cambio del producto por uno nuevo de iguales o similares especificaciones técnicas, o a falta de este, se entregará al cliente un bono recompra por el valor pagado por el producto y que registra la factura, en tales eventos el cliente deberá hacer entrega previa del producto cobijado por Xtensa a Mabe. En el caso del bono, el cliente deberá hacerlo efectivo en la tienda donde adquirió el producto. En cualquiera de estos casos, Xtensa se dará por terminada.

¿Qué hacer con tu garantía extendida Xtensa si el producto cubierto se cambia dentro de la vigencia de la garantía de fabrica o legal?

Si el electrodoméstico descrito en este certificado es cambiado por otro de las mismas características y especificaciones dentro del tiempo y términos de la garantía otorgada por el fabricante, el cliente, deberá informar a Mabe los datos del nuevo producto con el fin de trasladar la garantía extendida Xtensa al nuevo modelo. Si el consumidor para la efectividad de la garantía legal, a su elección, eligió un producto de diferente modelo al cobijado por Xtensa, se dará por terminada las obligaciones sobre XTENSA y no habrá lugar por parte de MABE a efectuar ningún tipo de reembolso. No obstante, el cliente podrá adquirir otra garantía extendida XTENSA para el nuevo producto.