

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Controladora Mabe S.A. de C.V. ofrece los servicios de venta en línea de los productos propiedad de Mabe dentro de los Estados Unidos Mexicanos (el Territorio), en la dirección electrónica [www.mabeglobal.com](http://www.mabeglobal.com) de conformidad a los siguientes términos y condiciones.

Al aceptar y realizar una compra a través de la página web [www.mabeglobal.com](http://www.mabeglobal.com) la operación se considera como final y definitiva, estando conforme el cliente con las descripciones y características técnicas del producto, por lo que el cliente ACEPTA LAS POLÍTICAS descritas en este documento:

	Cliente	Mabe	Notas
Cuenta	Proporcionar, administrar y controlar el acceso a su usuario y contraseña personal para acceder a la compra. Podrá manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales en un plazo de 5 días hábiles después de haber otorgado su consentimiento a las presentes políticas.	Reservar el derecho de dar de baja cuentas, removerlas por el mal uso o actividad en contra de los términos y condiciones. Cumplir todos los principios que marca la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.  Se bloqueará la cuenta al levantar un contracargo desconociendo de la transacción realizada.	La cuenta es personalizada y debe ser utilizada por cliente.  En caso de requerir más información, se podrá solicitar mediante el envío de un correo electrónico a la siguiente dirección: <a href="mailto:datos.personales@mabe.com.mx">datos.personales@mabe.com.mx</a>
Producto	Verificar que la descripción del producto que se está adquiriendo corresponda a sus necesidades.	La información acerca de los productos se proporciona únicamente con fines informativos.	Cualquier duda ponerse en contacto con Mabe mediante cualquiera de los medios disponibles en estos términos.
Precio	El cliente es responsable de aceptar los precios que se muestran en la página <a href="http://www.mabeglobal.com">www.mabeglobal.com</a> al hacer la compra.	El precio que se muestra corresponderá únicamente al producto a que haga referencia. Los precios pueden variar dependiendo de la vigencia de las promociones que apliquen a los productos, por lo que el precio final que le será aplicable será el que se indique al momento de compra.	Todos los precios mostrados a través del sitio web de Mabe incluirán impuestos, excepto que se indiquen de manera separada.
Pago	Pagar el precio total de los productos que adquiera: precio, más impuestos, más gastos de envío y maniobra (en caso de aplicar), en el mismo momento de realizar el pedido, salvo en caso de elegir la modalidad de pago a plazos, pues en dicho caso, el	Al precio inicial que figure en la página web para cada uno de los productos ofrecidos, se les sumarán las cantidades correspondientes a los gastos de envío y maniobra que en su caso se generen, en cualquier caso, dichas cantidades o tarifas serán	Los precios de <a href="http://www.mabeglobal.com">www.mabeglobal.com</a> están sujetos a cambio sin previo aviso.

	cliente quedará obligado a pagar al banco emisor de la tarjeta de crédito con la que hubiere realizado la compra, los montos, costo de financiamiento y demás cargos que resulten aplicables al crédito otorgado por conducto de dicho banco.	comunicadas previamente al usuario, antes de formalizar la propia compra.	
--	---	---	--

#### MÉTODOS DE PAGO DE ESTE SITIO WEB

	BBVA	Banamex	Santander	Scotiabank	Oxxo*	7-Eleven*
Depósito en efectivo	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Pago en un plazo menor a 48 hrs. para todo depósito en efectivo después de recibir el correo con el registro del pedido ya que, de lo contrario, Mabe se reserva la posibilidad de cancelarlo.

\*Monto menor a \$10,000.00 MXN.

\* El pagador autoriza al proveedor del sistema de pago para utilizar sus datos personales a fin de mitigar el riesgo de suplantación de identidad de los tarjetahabientes.

	Visa	Master Card	American Express
Tarjeta débito	SI	SI	NO

	Visa	Master Card	American Express
Tarjeta crédito a meses con/sin intereses*	SI	SI	SI

\*Los plazos participantes y el monto de las mensualidades serán presentada antes de hacer la compra; y solo aplica para bancos autorizados para operar en el territorio. Los plazos pueden varias según temporada.

\*Para comprar en 6 pagos el importe mínimo será de \$600.00 MXN y para comprar en 12 pagos el importe mínimo será de \$1,200.00 MXN.

Sea cual fuere la elección del método de pago por el cliente, Mabe se reserva el derecho de confirmar la orden vía telefónica y/o correo electrónico una vez que esta llegue al sistema y puede solicitar los siguientes documentos:

- Identificación Oficial
- Copia de la tarjeta con la que realizó el pago
- Copia del estado de cuenta de la tarjeta con la que realizó el pago

### **CANCELACIONES**

Mabe aceptará cancelaciones cuando el pedido no haya sido facturado ni entregado. Consultar estatus con el número de pedido en: [www.mabetracking.com](http://www.mabetracking.com)

Mabe se reserva el derecho de cancelar pedidos en los siguientes casos:

- No se cuenta con inventario
- Si se considera sospechoso de fraude
- El método de pago no es aceptado
- Si el tiempo para realizar el pago expiró
- Cuando no exista cobertura de entrega en el código postal destino

El cliente notificará a Mabe su solicitud de cancelación mediante correo electrónico a [devoluciones@mabe.com.mx](mailto:devoluciones@mabe.com.mx)

### **DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS**

Mabe no está obligado a aceptar devoluciones y/o reembolsos no justificados, por lo que se aceptarán bajo las siguientes condiciones:

<b>Atribuible a Mabe</b>	<b>Atribuible a cliente</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Error de embalaje</li><li>• Error de etiquetado</li><li>• Error en descripción, características y/o contenido en portal</li><li>• Error en la entrega de un producto distinto al solicitado</li><li>• Empaque, producto o accesorios con signos de deterioro y/o maltrato (abolladuras, rayones o marcas visibles)</li><li>• Modelo o color del producto distinto al que se solicitó</li><li>• Entrega en un lugar diferente al especificado por el cliente en su pedido, sin previa autorización del cliente o sin haberle notificado.</li><li>• Retrasos en la entrega</li><li>• Cargo por una compra con tarjeta de crédito o débito en el que no se haya autorizado (liberado) la orden en el portal Mabe</li><li>• Cobro mayor al monto del precio del producto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Error al elegir el producto</li><li>• Error en color, tamaño, características o modelo</li><li>• Cliente indica que no quiere el producto debido a que no se adaptó a sus necesidades</li><li>• Pago tardío y/o en parcialidades con ficha de depósito</li><li>• Cliente no satisfecho con el producto adquirido</li></ul>

El cliente notificará a Mabe su solicitud de devolución/reembolso mediante correo electrónico a [devoluciones@mabe.com.mx](mailto:devoluciones@mabe.com.mx)

Toda la información recibida correctamente antes del lunes a las 2:00 PM de la semana en curso se procesará el viernes de la misma semana, la información recibida después del lunes a las 2:00 PM se procesará hasta el viernes de la siguiente semana.

## **TIPOS DE DEVOLUCIONES**

### **1. DEVOLUCIÓN INMEDIATA CON REEMBOLSO**

Se refiere a la devolución de producto realizada antes de la aceptación o firma de entregado, ya sea que el transporte no localice el domicilio en un máximo de 2 intentos de entrega o que el cliente rechace la entrega.

Al no concluir la entrega el transporte retorna el producto al almacén de Mabe, se verifica el motivo de devolución, y Mabe se comunica con el cliente para notificar la devolución y detalle del reembolso igual al costo del o de los productos devueltos.

### **2. DEVOLUCIÓN POSTERIOR CON REEMBOLSO**

Se refiere a la devolución de producto realizada después de la aceptación o firma de entregado, lo cual da lugar a un reembolso igual al costo del o de los productos devueltos.

Mabe notificará la fecha de recolección del producto al cliente, y los reembolsos se efectuarán una vez que Mabe reciba el producto devuelto en sus instalaciones y se verifique el estado de este, considerando que las devoluciones parciales darán lugar a reembolsos parciales. El cliente puede solicitar reembolso del importe total de su pedido

## **MÉTODOS DE REEMBOLSO**

### **1. REEMBOLSO A TDC/TDD CON LA QUE SE REALIZÓ LA COMPRA**

Si el pago fue con tarjeta de crédito o débito se hará el reembolso directo en la tarjeta de la compra, en un promedio de 48 horas después de solicitado y autorizado, sin embargo, el tiempo en que el dinero se ve reflejado en la cuenta del cliente varía de acuerdo con cada banco.

Se solicitará la siguiente información:

- Número de Pedido Web
- Fecha en que se realizó el cargo
- Número de tarjeta de crédito/débito con la que se realizó el pedido
- Nombre del titular del pedido
- Monto del pedido
- CLABE Interbancaria
- Copia fotostática de su estado de cuenta

### **2. REEMBOLSO A CUENTA BANCARIA, PAGO DE LA ORDEN EN EFECTIVO**

Si el pago se realizó en efectivo el reembolso se hará vía depósito, no se realizará de forma inmediata y solamente se realizará después de recibir el formato de devolución de efectivo con los datos completos y veraces proporcionados por el cliente. Dicho formato se enviará al cliente por medio de correo electrónico.

El reembolso se realizará en un promedio de 8 a 10 días.

Para proceder el reembolso con este método de pago, la solicitud en correo deberá contener los siguientes datos:

- Número de Pedido Web
- Motivo de reembolso
- Cuenta de cheques o débito para depositar el dinero (ésta no debe de ser de crédito)
- CLABE Interbancaria

### **3. REEMBOLSO PAYPAL**

Si el pago se realizó con PayPal el reembolso se hará a la cuenta con la que se realizó la compra y el reembolso se realizará el mismo día de la confirmación por parte de Mabe.

### **4. REEMBOLSO DE SERVICIO ADICIONAL “MANIOBRAS”**

Cuando se contrata el servicio adicional “Maniobras” y éste no se ejecutó al momento de la entrega, es necesario notificar por correo (tienda.mabe@mabe.com.mx) o llamada al tel: (461) 4717366 la omisión del servicio contratado para su seguimiento.

Se procederá a pago de reembolso en un plazo de 7 a 15 días hábiles, una vez que se cuente con los datos completos junto con la solicitud de reembolso por correo.

Los datos requeridos para el reembolso son:

- Número de Pedido Web
- Motivo de reembolso
- CLABE Interbancaria
- Nombre de titular de la cuenta CLABE
- Razón social del banco

El servicio de maniobras no es aplicable a reembolso si al momento de la entrega del producto no se requiere pero el servicio fue contratado, o si fue contratado por “error” u “omisión”.

## **CAMBIO DE PRODUCTO**

### **TIPOS DE CAMBIO DE PRODUCTO**

Mabe no está obligado a aceptar cambios de producto no justificados. El cliente podrá solicitar el cambio de un producto antes o después de la entrega en los siguientes 5 días naturales posteriores a la compra en el portal.

#### **1. PRODUCTO SIN ENTREGA, NO FACTURADO**

Se realizará un nuevo pedido con el producto solicitado aplicando el saldo del pedido original.

En caso de que el precio del pedido nuevo sea distinto al pedido original, revisar detalle en Gastos y/o penalizaciones aplicables a cambios, reembolsos y devoluciones atribuibles a cliente.

#### **2. PRODUCTO CON ENTREGA, FACTURADO**

Si el pedido ya fue entregado se considerará como una “Devolución posterior” (Revisar detalle en Tipos de devoluciones).

Los cambios se efectuarán una vez que Mabe reciba el producto devuelto en sus instalaciones y se verifique el estado de este, y Mabe se compromete a realizar una nueva entrega en el lugar indicado por el cliente en su pedido original determinando el gasto y/o penalización correspondiente. (Revisar detalle en Cobros y/o penalizaciones).

En caso de que el precio del pedido nuevo sea distinto al pedido original, revisar detalle en Cobros y/o penalizaciones.

El cambio del producto podrá ser por:

- **Distinto modelo:** diferente familia, características, atributos y/o color
- **Mismo modelo:** diferente generación, color, mismas características y atributos.

#### **REQUISITOS DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO**

Mabe aceptará cambios y devoluciones de productos antes de que se realice la entrega o cuando el producto haya sido entregado dentro de los primeros 5 días naturales y deberá cumplir los siguientes requisitos:

- No haya sido usado
- No tenga signos de deterioro y/o maltrato (abolladuras, rayones o marcas visibles en el producto)
- Se mantenga en el mismo estado en que se recibió

El cliente notificará a Mabe su solicitud de cambio mediante correo electrónico a [devoluciones@mabe.com.mx](mailto:devoluciones@mabe.com.mx)

#### **COBROS Y/O PENALIZACIONES**

Cargos aplicables a cliente al solicitar cambios, reembolsos y devoluciones atribuibles a cliente. (Revisar detalle de solicitudes atribuibles a cliente en sección DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS).

- Gastos Administrativos: \$300.00 MXN
- Recolección del producto (solo aplica cuando haya sido entregado): 5% sobre el costo del producto.
- Cambio de producto a uno de precio mayor: Se aplica el saldo del primer pedido y se proporcionará al cliente el importe total a depositar del faltante. Una vez que el cliente realizó el depósito, deberá notificar y enviar el comprobante por correo electrónico. En caso de que el producto solicitado a cambio sea de menor precio que el original, se reembolsará la diferencia al cliente.

#### **GARANTÍA DE PRODUCTO**

El cliente debe contactar a Servicio Mabe para aplicar su garantía cuando haya firmado de recibido el producto y posteriormente detecta:

- El producto está golpeado (máximo 5 días después de la entrega)
- El producto está incompleto (máximo 5 días después de la entrega)
- El producto no funciona

En todo caso se deberá levantar una orden de servicio para agendar una visita con un técnico especialista de Mabe quien determinará si aplica reparación o cambio de producto (Cambio Físico) según sea el caso.

En garantía de tostadores y calefactores deberá llevar el producto al centro de servicio más cercano indicado por Servicio Mabe.

#### **TIEMPO DE GARANTÍA**

El tiempo de garantía de todos los productos Mabe es de 1 año a partir de la fecha de entrega, o en caso de haber adquirido una garantía extendida, el tiempo que se haya contratado en esta. Las garantías de los productos vienen especificadas en el manual de usuario y podrán variar según el modelo.

#### **PROGRAMAR ÓRDEN DE SERVICIO**

Para levantar una orden de servicio el cliente debe comunicarse con Servicio Mabe por medio de correo electrónico o de llamada telefónica o Whatsapp a los siguientes contactos:

Línea Tradicional: servicio@mabe.com.mx

Línea Premium: serviciopremium@mabe.com.mx

Línea Tradicional: (461) 471 7000 / 7100

Línea Premium: (461) 471 7200

Whatsapp: +52 1 55 4163 5939

### **HORARIO DE ATENCIÓN**

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs

Sábado de 9:00 a 14:00 hrs

Domingo buzón de voz

### **INFORMACIÓN NECESARIA PARA PROGRAMAR UNA ORDEN DE SERVICIO**

- Nombre completo
- Teléfono fijo y móvil
- Correo electrónico
- Dirección: Calle, número, colonia, delegación o municipio y código postal
- Referencias del domicilio: Entre Calles, lugares cercanos y color de la fachada
- Marca y modelo del producto
- Número de serie del producto
- Fecha y portal de compra
- Razón de programación de orden de servicio

El tiempo de programación de la orden de servicio dependerá de la disponibilidad de los técnicos Mabe y de la localidad donde se encuentre el cliente.

### **ENTREGA DEL PEDIDO**

#### **LUGAR DE ENTREGA**

Mabe se compromete a entregar el producto en óptimo estado en la dirección que el cliente señale en el formulario de dirección de envío en el checkout del pedido, y solo se realizará en el domicilio señalado en dicho formulario siempre que el mismo se ubique dentro del territorio de cobertura. Una vez realizada la compra se acepta como dirección de entrega única sin cambios posibles la estipulada dentro del formulario para realizar el pedido. El pedido será entregado en los horarios de lunes a viernes entre las 9:00 y las 19:00 horas, sábados de 9:00 a 14:00 horas

Mabe no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección y datos de entrega (teléfono, correo, código postal, dirección, colonia, estado y referencias) introducidos por el cliente en el formulario de dirección de envío no exista, no se ajuste a la realidad, estén incompletos o hayan sido omitidos.

Es posible que un mismo pedido se divida en varias entregas dependiendo disponibilidad de los productos y su distribución, sin importar su método de envío.

### **REQUERIMIENTOS PARA LA ENTREGA CON EVIDENCIA DIGITAL**

Posterior a que el sistema mediante el cual haya realizado su compra, verifique y envíe la configuración de su pago, se le hará llegar un código único (PIN) que consistirá de 4 dígitos, mismo que será enviado a su teléfono móvil indicado en su registro mediante un mensaje SMS así como al correo electrónico asociado a la cuenta utilizada para la compra.

Este PIN único proporciona un nivel adicional de seguridad durante la entrega de los pedidos y le será requerido por el transportista asignado para llevar a cabo la entrega y actualizar el estado del pedido a "Entregado".

Debe considerar que por seguridad no debe compartir el PIN con nadie, salvo con la persona autorizada para la recepción del producto, en el entendido de que no se le requerirá identificación ni información adicional más que los cuatro dígitos del PIN. Una vez que el transportista ha ingresado los 4 dígitos en su sistema de certificación de entregas, se entenderá como entregada correctamente y a satisfacción.

En caso de que usted no hubiera recibido el código PIN, deberá notificarlo de inmediato a MABE a la dirección tienda.mabe@mabe.com.mx o al teléfono (461) 4717366 de Lunes a Viernes 8:00 a 18:30, y le será enviado nuevamente.

## **MÉTODOS DE ENTREGA**

### **1. ENVÍO A DOMICILIO ESTÁNDAR**

El pedido será enviado y entregado directamente al domicilio solicitado en el formulario de dirección de envío en el checkout del pedido.

En caso de que se requiera un cambio de domicilio de envío solo se podrá solicitar si el pedido no se encuentra en estatus "En Ruta" en mabe tracking (mabetracking.com). En caso contrario no se podrá cambiar el domicilio de envío y se deberá considerar como devolución inmediata, donde el cliente NO acepte la entrega a la línea transportista. Si el cliente acepta se considerará como una entrega efectiva y Mabe se deslinda de cualquier aclaración posterior.

En caso de que no se haya podido entregar el producto después de dos intentos de entrega, se generará una devolución por el motivo "Cliente Ausente".

El Transporte entrega el producto en domicilio en planta baja, si se cuenta con elevador de carga disponible en planta baja se entregará en cualquier piso. En caso de que se requiera la entrega en un nivel superior de planta baja, y no se cuenta con elevador de carga disponible que soporte el peso del producto en planta baja, se deberá de seleccionar el servicio adicional "Maniobras" en el carrito de compra para cada producto que lo requiera, el cuál generará un costo adicional por cada producto con el servicio seleccionado.

Si el domicilio de entrega no cuenta con elevador de carga y el producto no pasa por las escaleras de manera natural, el transporte lo dejará en planta baja. En caso de que el cliente no desee que se deje el producto en planta baja, el transporte lo retirará del domicilio y se procederá como devolución inmediata.

Para que el pedido pueda ser entregado, quien reciba deberá mostrar cualquier tipo de identificación oficial vigente.

El transporte no realizará instalaciones ni desempaques del pedido al hacer la entrega, para estos casos se deberá solicitar a Servicio Mabe. El operador no está autorizado para realizar ningún tipo de negociación con el cliente final ni solicitar ningún tipo de pago adicional.

El usuario, bajo su propia y exclusiva responsabilidad, deberá comprobar el buen estado del producto una vez que el transportista se retire. Si una vez revisado el producto, el usuario detecta cualquier incidencia como golpe, rotura,



indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el producto por el envío, éste se compromete a comunicarlo a Mabe dentro de los siguientes 5 días naturales a su entrega (revisar sección GARANTÍA DE PRODUCTO).

Si al momento de la entrega el cliente percibe que el empaque o el producto cuentan con daños visibles, puede reservarse el derecho a recibir el producto al transportista y será considerado como una “devolución inmediata”.

El transporte no puede permanecer en el domicilio más de 15 minutos, pasado este tiempo se tendrá que retirar habiendo o no entregado el producto.

## **2. SERVICIO ADICIONAL “MANIOBRAS”**

Este servicio adicional es necesario cuando el cliente vive en un piso superior a planta baja o no cuenta con elevador de carga disponible para su uso desde planta baja o que soporte el peso del producto, quedando especificado que no se hacen volados o algún otro proceso que ponga en riesgo la seguridad o condiciones del producto, los maniobristas o las instalaciones del domicilio, aún y cuando se contrate el servicio adicional “Maniobras” en pisos superiores.

El pedido con selección de servicio adicional “Maniobras” será entregado en el domicilio y piso solicitados en el checkout de la compra.

El servicio adicional “Maniobras” sólo se realizará el día de la entrega del pedido y sólo aplica para el producto para el cuál se seleccionó y pagó el servicio adicional en el carrito de compra. Si se desea tener servicio de maniobras en varios productos, se deberá seleccionar el servicio adicional “Maniobras” en cada uno.

El pago del servicio adicional “Maniobras” sólo se puede realizar al momento de la compra en la página de Mabe, por lo que el transportista no está autorizado para recibir ningún tipo de pago al momento de la entrega para realizar dicho servicio.

## **3. CLIENTE RECOGE**

El cliente recolectará su pedido en cualquiera de los 3 centros de distribución Mabe del territorio nacional (Huehuetoca, Monterrey o Guadalajara) dependiendo del Centro de Distribución que se seleccione en la sección de método de envío durante el checkout de la compra.

Cuando el pedido esté listo para ser recolectado, mabe notificará al cliente por medio de correo electrónico y/o llamada telefónica la dirección, fecha y hora de cita de recolección. El horario considerado para esta modalidad es de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.

Una vez que finalice el horario de la cita se tendrá una tolerancia de una hora como flexibilidad al cliente para recolección, si aun así no arriba a su recolección se procede a reprogramación o cancelación y reembolso.

### **LINEAMIENTOS DE ACCESO AL CDR**

- El cliente realiza su registro en el área de seguridad
- Se da ingreso indicando la cortina asignada para la carga
- Ya en cortina el cliente deberá presentar una identificación oficial de la cual se obtiene una copia como evidencia
- El cliente recibe documentación que deberá entregar al guardia en turno una vez se le aplique la revisión de rutina

Este método de entrega no tiene límite de productos, sin embargo, es importante considerar que el cliente debe tener la facultad de recolectar los productos solicitados en una misma visita.

Por seguridad no es permitido el acceso a más de una persona ni a menores de edad o mascotas.

Si el pedido no será recolectado por el titular, además se deberá presentar el correo de confirmación de compra del pedido o copia de identificación oficial vigente con fotografía del titular del pedido.

El método de Cliente Recoge no generará ningún costo para el cliente y el seguimiento a la entrega se dará únicamente mediante un ejecutivo de atención a cliente.

Sólo se podrá recolectar en el Centro de Distribución seleccionado en el checkout de la compra, en caso de que se desee una modificación, podrá ser realizado únicamente si el pedido no ha sido facturado, es decir, no se ha confirmado por parte de Mabe que el pedido está listo para ser recolectado.

#### **4. CLIENTE OCURRE**

Esta modalidad de envío se refiere a cuando el cliente recolectará su producto en cualquier sucursal disponible de la línea transportista asignada a su pedido que se encuentre en el territorio nacional.

Cuando el pedido esté listo para ser recolectado la línea transportista notificará al cliente por medio de un correo electrónico y/o llamada telefónica la dirección y horario de cita de recolección, y el cliente contará con 3 días hábiles para realizar la recolección. En caso contrario se procederá a cancelación del pedido, devolución al centro de distribución Mabe y un reembolso del dinero del cliente.

Una vez que se asigna el método de envío de Cliente Ocorre no se puede hacer cambio al método de Envío a Domicilio.

Para poder recolectar un pedido “Cliente Ocorre” es necesario:

- Número de pedido
- Número de guía
- Identificación oficial vigente con fotografía

Una vez que el pedido cambia de estatus en mabetracking.com a “En Ruta” el producto ya ha sido facturado, una vez facturado el transporte será el encargado de contactar al cliente para confirmar dirección, y así poder agendar una cita de entrega.

Sólo se podrá recolectar en la sucursal de la línea transportista confirmada en la cita, en caso de que se desee una modificación de sucursal, podrá ser realizado únicamente si el pedido no ha sido facturado, es decir, si no ha cambiado de estatus en mabe tracking (mabetracking.com) a “En Ruta”.

#### **PLAZO DE ENTREGA**

Los tiempos de envío para Entrega a Domicilio promedio van desde los 3 a 7 días, aunque el plazo de entrega puede variar dependiendo de la disponibilidad de los productos.

Estos tiempos son plazos promedio, y por lo tanto son solo una estimación ya que la entrega se realiza a través de empresas transportistas contratadas por Mabe para dicho fin. Por ello, es posible que los plazos varíen por razones logísticas o de caso fortuito o fuerza mayor. En casos de retraso, Mabe informará al usuario de dicha situación tan pronto como tenga conocimiento de ello.

Mabe tracking (mabetracking.com) es la plataforma que Mabe utiliza para el seguimiento del estatus de los pedidos.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la línea de transporte entrega el pedido en el domicilio seleccionado al momento de la compra y se firman los documentos presentados por el personal de transporte (en caso de aplicar).

#### **ENTREGAS NO REALIZADAS**

Si en el momento de la entrega el cliente se encuentra ausente, Mabe llamará al número de contacto de referencia indicado al momento de la compra para concretar una nueva entrega.

Si pasados dos intentos la entrega no se ha podido concretar, el pedido será considerado como devolución inmediata y se le notificará al cliente la devolución de su dinero (reembolso).

#### **CONTROVERSIAS**

Cualquier disputa o reclamación relacionada con el uso de los productos y servicios vendidos o distribuidos por Mabe o a través de [www.mabeglobal.com](http://www.mabeglobal.com) o las presentes Condiciones De Servicio, será sometida y resuelta a través de la jurisdicción administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor ('PROFECO').

**Expediente PROFECO: PFC.B.E.7/000883-2024**

### **5. SERVICIO DE INSTALACIÓN DESDE EL CARRITO DE COMPRAS**

Al momento de realizar su compra en el Sitio Web, Usted podrá adquirir desde el carrito de Compras el Servicio de Instalación de su Producto (en adelante "Servicio de Instalación"). El Servicio de Instalación se realizará en el domicilio especificado por el Consumidor final y/o Usuario al momento de realizar el pedido, en el día y hora pactado por el Consumidor final y/o Usuario y Servicio Mabe y aplicará para el Producto para el que se solicitó en el carrito de compra. Si se adquiere más de un Producto y requiere el Servicio de Instalación en varios Productos, se deberá seleccionar el servicio en cada uno de ellos.

Previo a realizar la selección y pago del Servicio de Instalación, le solicitamos verifique la información y requerimientos mínimos indispensables que aparecen en su carrito de compras para que Servicio Mabe pueda ejecutar el Servicio de Instalación. Mabe se deslinda de toda responsabilidad si las condiciones no permiten la ejecución del Servicio de Instalación solicitado y/o si el Consumidor final y/o Usuario que adquirió el servicio no cuentan con las especificaciones mínimas de seguridad, insumos y/o cualquier otro elemento de conformidad con la información especificada en el Sitio Web. Para cualquier duda sobre los requerimientos indispensables para la ejecución del Servicio de Instalación, póngase en contacto con Servicio Mabe a través de:

Línea Tradicional: [servicio@mabe.com.mx](mailto:servicio@mabe.com.mx)  
Línea Premium: [serviciopremium@mabe.com.mx](mailto:serviciopremium@mabe.com.mx)  
Línea Tradicional: (461) 471 7000 / 7100  
Línea Premium: (461) 471 7200  
WhatsApp: +52 1 55 4163 5939  
**HORARIO DE ATENCIÓN**  
Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.  
Sábado de 9:00 a 14:00 hrs.

Una vez realizada la compra Mabe, a través de Servicio Mabe, se pondrá en contacto con el C Consumidor final y/o Usuario para programar la cita para el Servicio de Instalación.

El Servicio de Instalación una vez efectuada la compra dentro del Sitio Web no es reembolsable, salvo que Mabe y/o Servicio Mabe no cumpla con la cita programada. El reembolso solo podrá solicitarse dentro de los primeros 15 días hábiles posteriores a la fecha de la cita programada, y estará sujeto a la validación del equipo de servicio mabe del incumplimiento en la cita programada por parte de Mabe para autorizar dicho reembolso. Para tramitar el reembolso del Servicio de Instalación en caso de que Servicio Mabe haya incumplido con la cita programada el Consumidor final y/o Usuario deberá ingresar a la liga de "Solicitar cambio, devolución o cancelación" en el pie del Sitio Web y seguir los pasos indicados en el formulario. El plazo de reembolso es de 15 (quince) a 20 (veinte) días hábiles una vez hecha la solicitud de ser procedente. Una vez recibida la solicitud de reembolso, Mabe validará con el área de Servicio Mabe si aplica el reembolso o el canje por el mantenimiento o los meses adicionales en la garantía extendida y dicha determinación se notificará al Consumidor final y/o Usuario.

En caso de que el Consumidor final y/o Usuario decida no utilizar el Servicio de Instalación adquirido desde el carrito de compras en el Sitio Web y/o si el Servicio de Instalación no puede llevarse a cabo porque el Consumidor final y/o Usuario no cuenta en su domicilio con los requerimientos especificados en la información adjunta en el Sitio Web, el Consumidor final y/o Usuario no podrá solicitar el reembolso de su Producto. No obstante, el monto pagado podrá ser canjeado por un **mantenimiento preventivo básico** en cualquier Producto de la línea blanca de marca Mabe con vigencia de seis meses a partir de la fecha en la que se debió realizar el servicio de instalación. Dicho servicio no podrá ser canjeable por dinero u otras promociones o servicios y solo aplicará por una ocasión y por el producto de la marca Mabe al que el Consumidor final y/o Usuario decida aplicar el mantenimiento.

La única condición para el canje por el mantenimiento básico es que el Producto no tenga alguna falla en su funcionamiento y sólo será aplicable a un Producto.

## ¿Qué incluye el servicio de mantenimiento preventivo?

### 1. Mantenimiento Básico de REFRIGERADOR

- Limpieza: Externa, Evaporador, Compresor, Condensador (El filtro es opción a venta, NO incluye en mantenimiento básico)
  - Revisión de: Amperaje, Voltaje, Temperatura y Nivelación.
  - Revisión de componentes: Bimetal, Evaporador y Condensador
- Además: Verificación del funcionamiento. Explicación detallada de las funciones características. Correcta operación del producto.

### 2. Mantenimiento Básico de ESTUFAS / HORNOS

Consiste en:

- Limpieza de: Parrillas, Espreas, Cubierta, Quemadores, Vidrio de puerta, Bujías, Cavidad del horno, Cajón o Asador de horno, Caja de quemadores y Ventilador de extracción (Aplica en hornos).
- Lubricación de: Bisagra puerta y Bisagra del capelo.
- Revisión de: Empaque, Voltaje, Presión de gas, Encendido de horno, Encendido de quemadores y Cierre correcto de puerta, Funcionamiento en general.

### 3. Mantenimiento Básico de LAVADORAS

- Limpieza de: Filtros de válvula y manguera, Despachadores, Canasta, Bomba de drenado y recirculado, Gabinete / Filtro atrapa pelusa (en los modelos que aplique).
  - Revisión de: Voltaje, Resistencia.
  - Evaluación visual de: Tarjeta electrónica, Banda, Conexión de arnés, Instalación de la lavadora, Funcionamiento general.
- \*\* NO INCLUYE DESMONTE DE TINA

### 4. Mantenimiento Básico de SECADORAS

- Limpieza de: Filtro atrapa pelusa, Conductos de aire, Tambor, Exterior del equipo.
- Revisión de: Voltaje, Resistencia.
- Evaluación visual de: Tarjeta electrónica o Timer, Deslizadores, Sellos de aire, Banda y Polea tensora, Conexión de arnés, Instalación de la secadora, Funcionamiento general.

### 5. Mantenimiento Básico de Centro de lavado

Para Lavadora:

Limpieza de: Filtros de válvula y manguera, despachadores, canasta, bomba de drenado y recirculado. Gabinete/Filtro atrapa pelusa (en los modelos que aplique)

- Revisión de: Voltaje y Resistencia
- Evaluación visual de: Tarjeta electrónica, Timer, Banda, Conexión de arnés, Instalación de la lavadora, Funcionamiento General
- Limpieza de: Filtro atrapa pelusa, conductos de aire, Tambor, exterior del equipo
- Revisión de: voltaje, resistencia
- Evaluación visual: Tarjeta electrónica, Deslizadores, Sellos de Aire, Banda y Polea tensora, conexión de arnés, instalación de la secadora y funcionamiento general

Para secadora:

Limpieza de: Filtro atrapa pelusa, conductos de aire, Tambor, exterior del equipo

- Revisión de: voltaje, resistencia
- Evaluación visual: Tarjeta electrónica, Deslizadores, Sellos de Aire, Banda y Polea tensora, conexión de arnés, instalación de la secadora y funcionamiento general

Para el proceso de canje por mantenimiento preventivo básico el Consumidor final y/o Usuario deberá:

- A) Para solicitar canje por Mantenimiento Preventivo Básico: Deberá ingresar al sitio [https://mabe.servicio.mabeglobal.com/formulario\\_garantia/?utm\\_source=servicio\\_mabe&utm\\_medium=boton\\_sfg&utm\\_campaign=sfg](https://mabe.servicio.mabeglobal.com/formulario_garantia/?utm_source=servicio_mabe&utm_medium=boton_sfg&utm_campaign=sfg) y llenar los datos de contacto. Posteriormente Servicio Mabe se pondrá en contacto para agendar el mantenimiento preventivo.