

POLITICA DE GARANTIA

Periodo de Garantía por Tipo de Producto

Division	Type	Cobertura de Garantía		
		Mano de Obra	Repuestos	Extra*
Audio y Video	ULED TV/Laser TV	3 años	3 años	
	TV UHD/QLED**	2 años	2 años	
	TV HD/FHD	1 año	1 año	
	Barra de Sonido	1 año	1 año	
Aire Acondicionado	Mini Split	1 año	2 años*	8 años compresor (Convencional) / 10 años compresor (Inverter)
	Aire Tipo Comercial	1 año	2 años*	5 años Compresor
	Portátil	1 año	1 año	
	Deshumidificador	1 año	1 año	
Linea Blanca	Lavadora Doble Tina	1 año	1 año	3 años en Transmisión
	Lavadora Automatica	1 año	1 año	10 años en Motor (Modelo Inverter)
	Enfriador de Vino / Showcase	1 año	1 año	
	Congelador (Horizontal / Vertical)	1 año	1 año	3 años compresor (Convencional) / 10 años compresor (Inverter)
	Refrigeradoras (Minibar, TM, BM, CD, SBS & FD)	1 año	1 año	10 años en Compresor (Modelo Inverter)
	Refrigeradoras Inverter (CD, SBS & FD)	3 años	3 años	10 años en Compresor
Productos de Cocina	Dispensador de hielo	1 año	1 año	
	Dispensador de agua	1 año	1 año	
	Freidora de aire	1 año	1 año	
	Microondas	1 año	1 año	
	Campanas	2 años	2 años	
	Estufas	2 años	2 años	
	Hornos de gas	2 años	2 años	

TM: Top Mount, BM: Bottom Mount, CD: Cross Door, SBS: Side By Side, FD: French Door

* Para Aires Acondicionados, en el segundo año, solo aplica el repuesto, No incluye diagnóstico, mano de obra, materiales y/o viáticos. Modelos inverter cuentan con 10 años de garantía en compresor.

* La garantía de repuestos especiales como son el compresor, transmisión (polea del motor y banda), etc. sólo aplica el repuesto, No incluye diagnóstico, mano de obra, materiales y/o viáticos.

* Para Congelador (Horizontal / Vertical) la garantía total es por 1 año, las garantías de 3 años en Compresor y 10 años en Compresor (Modelo Inverter), aplican para los productos que cuenten con el certificado que lo indique y/o con la calcomanía que se encuentre colocada en el producto,, solo aplica el repuesto, No incluye diagnóstico, mano de obra, materiales y/o viáticos.

**Un año adicional de garantía gratis a través del registro del producto en nuestra página web <https://www.hisensecac.com/registro-de-producto/>. El registro debe gestionarse durante los primeros 3 meses de compra del producto. Pasado este periodo, no será aceptada la solicitud de extensión.

POLITICA DE GARANTIA

Términos de la Garantía:

Los productos vendidos por Hisense están garantizados contra cualquier defecto de fabricación tanto en material como en mano de obra durante el período limitado de garantía especificado según cada producto y bajo el uso de producto en condiciones normales de acuerdo al manual de usuario.

Advertencia:

Esta garantía limitada es aplicable solamente a productos de la marca Hisense, por el periodo correspondiente y especificado en cada producto y rigen a partir de la fecha de la compra que aparezca en el ticket y /o factura de compra.

1. La garantía no cubre las siguientes partes: plásticas y de porcelana, espejos, gabinetes y cuchillas, y cosméticas o de desgaste natural por el uso.
2. El control remoto y/o cable de alimentación los cuales se definen como accesorios, tienen una garantía de 3 meses contra defectos de fabricación.

Condiciones de la Garantía:

1. El servicio de garantía sólo podrá ser efectuado por nuestros Centros de Servicio Autorizado, siempre y cuando los productos Hisense hayan sido comercializados por Hisense así como sus distribuidores autorizados en los países que sea comercializado el producto por un distribuidor directo de Hisense o donde Hisense tenga oficinas regionales tales como México y Panamá.
2. Para hacer efectiva la garantía se deberá presentar el producto y esta póliza debidamente llenada y sellada con la fecha de entrega por el establecimiento donde se realizó la compra o el comprobante de compra, es decir el ticket y/o factura del producto legible en cualquiera de nuestros Centros de Servicio Autorizados.
3. HISENSE acepta reparar durante el período de garantía aquellos productos que presenten daños durante su uso normal, de acuerdo a las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el equipo fue diseñado.
4. El producto debe haber sido adquirido como un equipo nuevo; no como remate, reventa, liquidación, etc.
5. Gastos de instalación, mantenimiento y explicación de la operación del producto, son entera responsabilidad del consumidor.
6. El registro de productos TV's Ultra High Definition en nuestra página web para aplicar la extensión de garantía por un año debe gestionarse durante los primeros 3 meses de compra del producto. Pasado este periodo, no será aceptada la solicitud de extensión.

Tipos de Servicio:

- Servicio de Reparación en puerta o "Carry In Service". - Distribuidor y/o Cliente Final lleva el producto al Centro de Servicio Autorizado, aplica para TV de 43 pulgadas e inferiores; equipos de audio, hornos de microondas y Aires Acondicionados portátiles.
- Servicio de Reparación en domicilio "OnSite Service". – El Centro de Servicio Autorizado repara el producto en la tienda y/o lugar donde se encuentra el equipo, en algunos casos el Centro de Servicio decidirá si requiere llevarlo a su local para culminar la reparación, aplica para TV superiores a 43 pulgadas, Refrigeradores, Frigo bares, Lavadoras y Aires Acondicionados.
- HISENSE puede prestar servicio a domicilio, exclusivamente en los siguientes casos: en las ciudades donde existan Centros de Servicio Autorizados y en donde existan calles asfaltadas que permitan el acceso al sitio donde se encuentra el producto.

POLITICA DE GARANTIA

* El servicio a domicilio solo será posible para los siguientes artículos: Aire Acondicionado, Línea Blanca (a excepción de microondas), Productos de Cocina y Televisores LCD, LED mayores a 43”.

* HISENSE no se compromete a prestar el servicio a domicilio en áreas o zonas donde se pueda poner en riesgo la seguridad o vida del personal técnico.

Situaciones que anulan esta Garantía:

1. Daños causados por negligencia, uso inadecuado, accidentes, transporte, abuso, impericia, por no seguir las instrucciones del manual de usuario.
2. Daños como resultado de eventos de fuerza mayor y/o caso fortuito, catástrofes naturales de cualquier índole, accidente sobre el producto no atribuibles a HISENSE, inundaciones, desorden público, asonadas, condiciones ambientales inadecuadas, humedad, mala ventilación hurto, fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas o irregularidades de suministro hidráulico, gas o las aplicables al funcionamiento del producto, o por factores externos atribuibles e imputables al titular de la garantía o un tercero.
3. Daños causados por factores o agentes externos y falta de cuidado, debido a la presencia de agua, líquidos, comida, humedad, polvo, oxidación y corrosión de las partes metálicas, golpes, ruptura de la carcasa, arena, monedas, insectos, roedores o similares que afecte el correcto funcionamiento e idoneidad del producto.
4. Daños a equipos sometidos a condiciones atmosféricas adversas o instalados al aire libre, intemperie o condiciones de salinidad excesiva para un artículo electrónico o electrodoméstico.
5. Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales, uso normal es uso doméstico y no uso comercial ni industrial, en este último significa que los productos son sometidos a trabajos rudos y repetidos que implican abusos y cuyos componentes son forzados a su límite operacional.
6. Deterioros o daños causados al producto como resultado de una manipulación o transporte inadecuado ajenos a HISENSE, así como alteraciones del producto original determinados por adaptaciones, modificaciones, adulteraciones, deterioro o eliminación del número serial adherido al producto, montaje de parte o accesorios no genuinos ni autorizados por HISENSE, entre otros.
7. Daños ocasionados como resultado de los servicios de reparación, modificación total o parcial, cambio o actualización de software, firmware, virus o programas que afecten el funcionamiento del producto, apertura del mismo e instalación de accesorios, intervención, instalación, manipulación, por un tercero o personal no autorizado por HISENSE. Falla por instalación o interconexión de dispositivos externos de otra compañía (Protectores de voltaje, cajillas, consolas de videojuegos, cables, bombas de drenaje, vidrio templado, computadoras, software de otra compañía, etc.).
8. No atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto o en la garantía.
9. Fallas no detectadas: En caso que el cliente solicite el servicio, aunque el producto no tenga ningún defecto y se encuentre en garantía, Se cargará el costo del diagnóstico y visita. Ejemplo: Mal uso de funciones de lavado, perdida de frio debido a mantenimiento de la puerta de la nevera por tiempos prolongados, etc.
10. Daños cosméticos o daños en superficies externas, muebles, partes plásticas, controles remotos, baterías, filtros, mangueras, cables, adaptadores, y demás accesorios, (no se reponen accesorios faltantes una vez entregada el producto por la tienda), daños o deterioro de las superficies externas del equipo debido al transcurso normal del tiempo o desgaste normal (que incluyen raspaduras, manchas, rasguños, magulladuras, perdida de color o manchas debido a uso o exposición solar, levantamiento de plásticos, uso de químicos para limpieza).

POLITICA DE GARANTIA

11. Costos de instalación o desinstalación de equipos cuando estos hayan sido instalados en forma diferente a la recomendada por el fabricante o de forma que impida brindar el servicio de forma adecuada o segura.

12. Daños a la tonalidad o brillo del panel por el uso del mismo con imágenes fijas y que ocasionen en el panel efecto de imágenes quemadas.

13. Si el panel solo presenta 11 píxeles o menos con algún comportamiento anormal (píxeles muertos, encendidos) sin daño por golpe visible.

14. Golpe evidente en el área de cristal o cualquier parte expuesta a contacto físico por parte del cliente.

Producto comprado en el extranjero:

El Consumidor podrá contactar directamente a los Centros de Servicio para recibir soporte.

Tiempo y Costo de Reparación:

Los tiempos de reparación pueden ser diferentes a lo habitual o estipulado para productos en garantía, además, el costo detallado será confirmado por el Centro de Servicio Autorizado.

Diagnóstico y Reparación:

El producto podrá ser reparado siempre y cuando los repuestos y piezas se encuentren disponibles para tal fin.

Terminos y Especificaciones del Producto:

El producto no podrá ser reparado si sus especificaciones no cumplen con las del mercado en el cual sera utilizado. (frecuencia, voltaje, etc).