

Política de Devolución y Garantía de productos de línea TT (Termotecnología)

Esta política aplica para la devolución de productos de línea TT (Termotecnología), adquiridos a través del sitio boschenlinea.com.mx:

a. Comunicación

-Toda comunicación para solicitar una devolución por parte del usuario final deberá ser a través del correo ecommerce.bosch@mx.bosch.com considerando tener disponible la información de la compra del equipo, a saber, número de orden de compra/pedido, fecha de compra y motivo de la devolución.

-Toda comunicación para efectos de garantía a partir de la compra del equipo, es decir desde la instalación del equipo y posterior será a través del área de servicio de Bosch Termotecnología en el correo termotecnologia@mx.bosch.com, o a través del Contact Center a los números 1500-5867 y 01-800-1126-724 del interior del país.

b. Garantía

La garantía de los equipos es de 2 años a partir de la fecha de compra total en partes y mano de obra, en casos específicos esta garantía puede variar dependiendo las promociones vigentes de compra. Las condiciones de garantía deben ser consultadas dentro del manual del usuario donde se localiza la póliza de garantía.

c. Causales de Devolución

-Se definen como **causales de devolución** las siguientes:

- El producto recibido no coincide con el publicado en nuestro sitio;
- El producto recibido difiere en tipo de gas al solicitado;
- El producto recibido no es el adquirido por error en surtido;
- El producto recibido llega dañado, siempre que el empaque esté intacto (cerrado y sin daño alguno).
- El producto, adquirido en combo, cuenta con un elemento faltante de kit de conexión Bosch al momento de la entrega del producto.

Cualquier causal de devolución deberá ser evidenciada en la guía de recibo al momento del arribo de su equipo por el transporte que lo entrega, es decir desempacar el equipo, validar modelo, tipo de gas y estado intacto del equipo.

-No serán causales de devolución:

- El producto fue una selección errónea por parte del usuario final;
- El producto tiene un fallo de fabricación al momento de la instalación y posterior, ya que, en este caso, aplica la garantía del producto;
- El producto fue manipulado por el usuario o terceros no autorizados;
- Los daños al producto fueron ocasionados por la conexión o configuración inadecuada;
- El producto fue dañado debido a descargas eléctricas;
- En el producto se utilizaron partes no manufacturadas/autorizadas por el fabricante;
- El producto fue dañado por uso inadecuado de acuerdo a las especificaciones del manual de usuario.

d. Proceso de gestión de devoluciones

-Una vez que el usuario final identifica una causal válida, el usuario final tendrá 15 (quince) días hábiles , contados a partir de la entrega efectiva del producto adquirido.

-El usuario deberá ponerse en contacto al correo ecommerce.bosch@mx.bosch.com, en donde deberá incluir: guía de arribo (con motivo de devolución escrito sobre la guía), número de orden de compra/pedido, fecha de compra.

-Una vez que el departamento de E-Commerce valida los argumentos de devolución, dará respuesta en un plazo no mayor a 72 horas de recibida la solicitud indicando el proceso de devolución correspondiente. Asimismo, el departamento de Bosch Termotecnología enviará un Profesional del Centro de Servicio a validar la causa físicamente.

-En caso de falta de kit de conexión al momento de la entrega, este será enviado directamente por Bosch Termotecnología, siempre solicitando la debida evidencia del no arribo.

-Toda devolución será condicionada a la entrega del equipo en perfecto estado, con su debido empaque, accesorios.

-Una vez que se autorice una devolución, se emitirá un ACP (Autorización de Cambio de Producto) por parte del departamento de Bosch Termotecnología, ya sea que se envíe en forma directa al usuario o esta sea entregada a través del Centro Profesional de Servicio, el cual es el documento válido para Bosch para aprobar e identificar una devolución autorizada.

-Una vez que el Centro Profesional de Servicio ha validado la causa dará instrucciones al departamento de E-Commerce para proceder a la recolección en casa del usuario del equipo y envío del nuevo producto., cuya gestión (de recolección y envío) no excederá de 10 (diez) días hábiles.

-Para devoluciones aprobadas por una causa válida, Bosch absorberá los costos de envío y recolección del equipo para devolución.

-E-Commerce enviará una guía pre pagada al usuario para aquellos casos que se autorizó devolución, el cual el usuario deberá imprimir la guía, pegar al equipo y entregar producto a la paquetería en la sucursal más cercana de Estafeta o solicitar una recolección al 018003782338. Una vez embarcado se deberá informar al departamento de E-Commerce.

e. Disposiciones generales

-Para aquellos casos donde se autorice devolución de dinero porque el usuario ya no desea cambio físico, la devolución de dinero siempre será en forma electrónica, nunca en efectivo.