

## **Lineamientos generales para la obtención de la “Garantía de Satisfacción: 100 Días de Prueba Secadora de cabello y Rizador. Exclusivo para Tienda oficial Philips en Amazon México y Tienda Online Philips”.**

La División de Cuidado Personal de Philips México Commercial, S.A. de C.V. (“Philips”) expide la presente Garantía de Satisfacción al consumidor final, ofreciendo cien (100) días de prueba del producto, contados a partir de la fecha de compra, para los siguientes modelos **de Philips Hair Care**:

- **BHD837/01**
- **BHB968/00**

La presente Garantía de Satisfacción, solo aplica a los modelos **BHD837/01 y BHB968/00 de Philips Hair Care**. La comunicación relativa a esta Garantía de Satisfacción se llevará a cabo a través de la página web: [www.philips.com.mx](http://www.philips.com.mx), así como en las redes sociales oficiales de Philips, a través del Newsletter informativo a nuestra base de datos “My Philips”, y en los sitios web de las tiendas participantes.

### **1. Período de garantía.**

Esta Garantía de Satisfacción únicamente será válida para todas las compras efectuadas por el consumidor final dentro del territorio que comprende la República Mexicana, en estas tiendas online a partir de las 00:00 horas del 15 de septiembre de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025.

Si por causas de fuerza mayor fuera necesario aplazar, modificar, anular o extender esta garantía, este hecho se notificará por el mismo medio en que se den a conocer los lineamientos de esta garantía a todos los consumidores, dándole a la modificación el mismo grado de difusión.

### **2. Productos cubiertos por esta garantía.**

- **BHD837/01**
- **BHB968/00**

Comprados a través de las tiendas online participantes durante el periodo de las 00:00 horas del 15 de septiembre de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025. **El responsable de hacer válida la garantía es Philips, mediante el proceso explicado en este documento. La tienda online participante no es responsable de hacer válida la garantía.**

### **3. Indicaciones para hacer válida la garantía.**

a) Para obtener este beneficio, es necesario que el consumidor final, tras realizar la compra de un producto de los modelos **BHD837/01 y BHB968/00 de Philips Hair Care** en las tiendas participantes, registre el producto a través de la página web: [www.philips.com.mx/myphilips](http://www.philips.com.mx/myphilips), en la sección “Registrar Producto”, dentro del periodo de las 00:00 horas del 15 de septiembre de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025.

Al acceder a nuestra página web el usuario deberá de proporcionar los siguientes datos para el registro de producto:

1. Fecha del ticket y/o factura y/o recibo de compra.
2. Datos del usuario: correo electrónico, teléfono, nombre completo y dirección.

b) El consumidor final deberá haberse comunicado al menos una vez al Call Center, en el período que abarcan los 100 días de la Garantía de Satisfacción, que serán contados a partir de la fecha del comprobante de compra, para recibir asesoría, consejos e información para el uso del producto.

Es importante que se solicite al Call Center el folio de llamada y/o nombre del operador que le atendió.

El número del Call Center es: 800 504 62 00, y su horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 8:00 a 14:00 horas, hora de la Ciudad de México.

**c) El consumidor deberá haber probado el producto durante al menos 60 (sesenta) días y durante el plazo máximo de 100 (cien) días contados a partir de la fecha de compra registrada en el comprobante de compra**

#### **4. Devolución del Producto.**

Todos aquellos consumidores que tras haber probado el producto, de acuerdo con las instrucciones de uso que se encuentran en el interior del empaque, haberlo registrado y haberse comunicado al Call Center, aún deseen la devolución de su dinero deberán de seguir los siguientes pasos:

1. Comunicarse al Call Center en los horarios y días antes señalados y dar las razones por las cuales no se está satisfecho con el producto.
2. El producto deberá encontrarse dentro de los términos de garantía que acompañan el producto.
3. El producto deberá devolverse íntegramente, en correcto estado y funcionamiento, sin faltar ningún componente original, incluyendo la caja, accesorios, manuales de usuario y/o garantías.
4. El consumidor debe contar con el comprobante de pago del producto, que acredite la compra, fecha y tienda online en el que se realizó la compra.
5. En el caso de tratarse de una operación con financiación (o pago en cuotas), en el comprobante de pago correspondiente deberá mencionarse el precio al contado y el costo de la financiación.
6. Philips no reembolsará el costo de la financiación, sólo el precio al contado.
7. Philips no responderá ni reembolsará suma alguna por el costo de alguna Garantía Extendida que el usuario final haya adquirido para el producto en cuestión, o productos similares a dicha Garantía Extendida.
8. Philips asumirá los costos de devolución del producto, pero en caso de que el consumidor no envíe la documentación completa y/o accesorios, correrán por cuenta del consumidor

los gastos de envío de los accesorios y/o documentación faltante, y hasta que no se tengan completos no se hará el reembolso del pago.

Si todos los puntos anteriores son correctamente cumplidos, se le reembolsará al consumidor final el importe correspondiente al pago efectuado por el producto según conste en el comprobante de compra correspondiente, neto de todo tipo de descuento total o individual.

El reembolso será efectuado dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la devolución del producto (en términos del numeral 3 anterior) al Centro de Servicios con el que el Call Center canalizará al consumidor, por cuenta y orden de Philips a través de un proveedor autorizado, el cual se informará por el Call Center y únicamente cuando se cumplan las condiciones ya señaladas.

Para acceder a la presente Garantía de Satisfacción, el usuario final deberá proporcionar previamente a Philips, a través del Call Center, ciertos datos personales, los cuales son necesarios para realizar el reembolso del precio del producto devuelto, dentro de los cuales se incluye copia digital de una identificación oficial vigente. Para consultar el aviso de privacidad visita: <https://www.philips.com.mx/a-w/aviso-de-privacidad.html>.

Una vez efectuada la devolución del producto al Centro de Servicios con el que el Call Center canalizará al consumidor, el reembolso del dinero se realizará por transferencia bancaria a los datos proporcionados por el consumidor.

## **5. Restricciones.**

Esta garantía de satisfacción no tendrá efecto:

- En caso de que el consumidor final haya obtenido el producto como premio o como obsequio o como bonificación por la compra de otro producto.
- Cuando el producto devuelto se encuentre dañado, manipulado, desarmado o de tal manera modificado que el mismo no pueda ser usado debidamente.

En caso de que el usuario final haya recibido un obsequio por la compra de uno de los productos incluidos en la promoción, de solicitar el reintegro mediante la Garantía de Satisfacción, deberá devolver junto con el producto, el obsequio recibido o su correspondiente valor, que será determinado por Philips oportunamente.

En caso de que el producto se haya adquirido durante alguna promoción en la que se devuelva un porcentaje a monedero electrónico, solamente se realizará el reembolso del precio del producto descontando el porcentaje que se devolvió en monedero electrónico.

## **6. Generales.**

Para hacer válida esta garantía, los consumidores deberán ser personas físicas residentes legales en la República Mexicana, mayores de edad.

Philips declina cualquier tipo de responsabilidad por los daños o reclamaciones producidos con relación a la presente Garantía de Satisfacción.

Philips se reserva el derecho de eliminar justificadamente a cualquier persona que defraude, altere y/o inutilice el buen funcionamiento y/o el transcurso normal y reglamentario de la Garantía de Satisfacción, o que pudiera ocasionar algún perjuicio para la imagen de Philips. Igualmente, Philips podrá, en el caso de detectar un uso fraudulento de la dinámica, modificar la presente Garantía de Satisfacción en aquellas disposiciones que fueran pertinentes para lograr el correcto funcionamiento de la misma.

Philips quedará eximida de toda responsabilidad, obligación o compensación con los consumidores, si por causa de fuerza mayor o imperativo legal hubiera de ser anulada o suspendida, en todo o en parte, la Garantía de Satisfacción, situación que se pondría oportunamente en conocimiento de los consumidores.

Los datos facilitados por los consumidores deberán ser veraces. Dado que los datos son esenciales para la aplicación en la presente Garantía de Satisfacción, en el caso de que los mismos fueran falsos o incorrectos, el Consumidor quedará excluido de la garantía. Es responsabilidad de cada consumidor adoptar las medidas de seguridad adecuadas y pertinentes para asegurar la participación consentida y evitar suplantaciones de su persona o consentimiento.

El mero hecho de realizar los pasos para aplicar esta Garantía de Satisfacción implica la aceptación de los presentes lineamientos sin reservas, así como la sumisión al criterio de Philips en cuanto a la resolución de cualquier cuestión derivada de los mismos.

Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos personales brindados para la participación en la garantía serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados a la base de datos de titularidad de Philips.

La provisión de los datos por parte de los consumidores para el uso de la Garantía de Satisfacciones voluntaria.

Para efectos de cualquier contingencia, queja, denuncia, reclamación o conflicto o interpretación derivada de o relacionada con la presente Garantía, los consumidores con el simple hecho de registrarse a través del Call Center acuerdan someterse a las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, así como a la jurisdicción de las autoridades y tribunales competentes de la Ciudad de México, razón por la cual, por su participación, renuncian expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que por razón de su domicilio, nacionalidad o por cualquier otra situación o derecho pudiese corresponderles.

## **7. Compras realizadas en AMAZON MÉXICO.**

Esta garantía de satisfacción es independiente y diferente de la política de devoluciones en Amazon México, la cual puede ser consultada en la siguiente dirección:

([https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html/ref=orc\\_hp\\_i\\_rr?ie=UTF8&nodeId=901888#](https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html/ref=orc_hp_i_rr?ie=UTF8&nodeId=901888#)).

Esta garantía de satisfacción es intransferible.