

## **Lineamientos generales para la obtención de la “Garantía de Satisfacción: LUMEA 180 DÍAS EN TIENDAS LIVERPOOL”.**

La División de Cuidado Personal de Philips México Commercial, S.A. de C.V. (“Philips”) expide la presente Garantía de Satisfacción al consumidor final que adquieran los productos en tiendas físicas Liverpool dentro del territorio nacional y en tiendas oficiales en línea Liverpool, ofreciendo ciento ochenta (180) días naturales de prueba del producto contados a partir de la fecha consignada en el ticket y/o factura y/o recibo de compra, para el siguiente modelo de producto:

### **Lumea Prestige BRI956/50**

La presente Garantía de Satisfacción solo aplica al modelo **BRI956/50** de Philips Lumea Prestige, y será comunicada a través de la página web: [www.philips.com.mx](http://www.philips.com.mx), así como en las redes sociales oficiales de Philips (Fan Page, sección de notas: <https://www.facebook.com/notes/philips/lineamientos-generales-para-la-obtenci%C3%B3n-de-la-garant%C3%ADa-de-satisfacci%C3%B3n-lumea-18/2563113173954999/>) y a través del Newsletter informativo a nuestra base de datos “My Philips”.

### **1. Período de garantía.**

Esta Garantía de Satisfacción, aplicable únicamente para el modelo antes mencionado, tendrá una validez para todas las compras efectuadas por el consumidor final dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, a través de tiendas físicas Liverpool u online oficiales de Liverpool, a partir de las 00:00 horas del 25 de diciembre de 2019 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2020.

Si por causas de fuerza mayor fuera necesario aplazar, modificar o anular 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, con el mismo grado de difusión.

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

#### **Lumea Prestige BRI956/50**

Adquiridos en cualquier tienda a nivel nacional física y online oficiales. **La garantía únicamente puede hacerse valer a través de Philips México Commercial, S.A de C.V., mediante el proceso explicado en este documento. La garantía no puede hacerse válida en la tienda en la que se adquirió el producto.**

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

a) Para hacer válida la garantía es necesario que el consumidor final, tras realizar la compra del producto **Lumea Prestige BRI956/50**, registre el producto iniciando sesión en la página web [www.philips.com.mx/myphilips](http://www.philips.com.mx/myphilips), máximo al día siguiente de la compra. Una vez iniciada la sesión, deberá ingresar a la sección “Registrar Producto”, dentro de la vigencia de la garantía de satisfacción de ciento ochenta (180) días naturales, aplicable únicamente los productos comprados del 25 de diciembre de 2019 y hasta el 31 de diciembre de 2020, en las tiendas físicas y online participantes.

Al iniciar sesión en nuestra página My Philips e ingresar a la sección “Registrar Producto”, el usuario deberá de agregar los siguientes datos del 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) Al menos el consumidor final deberá de haberse comunicado una vez al Call Center dentro del período que abarcan los ciento ochenta (180) días de vigencia de la garantía de satisfacción aplicable a su producto, que serán contados a partir de la fecha del ticket de compra, para recibir asesoría, consejos e información para el uso del producto.

El número del Call Center es: 01800 504 62 00, en un horario 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 final deberá de haber probado el producto durante al menos 60 (sesenta) días y en el plazo máximo de ciento ochenta (180) días contados a partir de la fecha de compra registrada en el ticket o factura de compra.

**d) El usuario registrado únicamente podrá hacer esta garantía de satisfacción en una ocasión por modelo.**

#### **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, y haber cumplido con los requisitos establecidos en el numeral “3” anterior, 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 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 original del producto y garantía sellada por el establecimiento, que acrediten la compra, fecha y establecimiento 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 México Commercial, S.A. de C.V. no reembolsará el costo de la financiación, sólo el precio pagado al contado.

7. Philips México Commercial, S.A. de C.V. no responderá ni reembolsará suma alguna por el costo de la Garantía Extendida que el usuario final haya adquirido para el producto en cuestión o similares que algunos establecimientos ofrecen.

8. 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 ticket y/o factura y/o recibo de compra correspondiente, neto de todo tipo de descuento total o individual.

El reembolso será efectuado dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes de que se haya dado cumplimiento a los requisitos establecidos en el presente numeral "4", por cuenta y orden de Philips México Commercial, S.A. de C.V., con base en los datos previamente proporcionados del consumidor final.

Para acceder a la presente garantía de satisfacción, el usuario final deberá proporcionar previamente a Philips México Commercial, S.A. de C.V., a través del Call Center, ciertos datos de carácter personal 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 e información financiera. Para consultar el aviso de privacidad, visita: <https://www.philips.com.mx/aw/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 reintegro del dinero se realizará por transferencia bancaria al consumidor.

## **5. Restricciones.**

Esta garantía de satisfacción no será aplicable 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.

Tampoco será aplicable cuando el producto devuelto se encuentre dañado, manipulado, desarmado o en un estado que no permita que sea usado.

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 ciento ochenta (180) días naturales de prueba, deberá devolver junto con el producto, el obsequio recibido o su correspondiente valor, el que será determinado por Philips México Commercial, S.A. de C.V. 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.

Esta garantía de satisfacción únicamente será válida para los productos comprados en tiendas físicas Liverpool y en la tienda oficial en línea de Liverpool.

**El usuario registrado únicamente podrá hacer esta garantía de satisfacción en una ocasión por modelo.**

## **6. Generales.**

Para participar válidamente en esta garantía, los consumidores deberán ser personas físicas mayores de edad residentes legales en los Estados Unidos Mexicanos.

Philips declina cualquier tipo de responsabilidad por los daños o reclamaciones producidas posteriormente con relación a la presente garantía.

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 presente garantía, situación que se pondría convenientemente 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, en el caso de que los mismos fueran falsos, la presente garantía quedará invalidada. Es responsabilidad de cada consumidor adoptar las medidas de seguridad adecuadas y pertinentes para evitar suplantaciones de su persona o consentimiento.

El mero hecho de realizar los pasos para aplicar esta Garantía de Satisfacción de ciento ochenta (180) días naturales, 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 hacer válida la presente garantía la garantía, serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados a la base de datos de titularidad de Philips México Commercial, S.A. de C.V.

La provisión de los datos por parte de los consumidores para el uso de la garantía es 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 pudiere corresponderles.

Esta garantía de satisfacción es intransferible.

Esta garantía de satisfacción únicamente será válida para los productos comprados en tiendas físicas Liverpool y en la tienda oficial en línea de Liverpool