

Políticas de Servicio

I.- OBJETIVO

Establecer por escrito la política de garantía en la que se describan los términos bajo los cuales LG Electronics México, S.A. de C.V. ("LGEMS") cubrirá la garantía de los equipos que le sean vendidos al CONSUMIDOR FINAL por Search Engine Business SEB, Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable ("SEB") a través del siguiente sitio: www.lg.com/mx (el "Sitio Web").

II.- TERMINOS Y CONDICIONES

Todo equipo vendido legalmente en México por SEB a través del Sitio Web al CONSUMIDOR FINAL, se encuentra garantizado en los términos de su propia póliza de garantía expedida por LG Electronics México, S.A. de C.V. registrada ante PROFECO.

Es aplicable solamente a productos de la marca LG comercializados por SEB a través del Sitio Web. LG Electronics México, S.A. de C.V. garantiza el funcionamiento de sus equipos, además de la mano de obra empleada en la reparación de los mismos, por el periodo comprendido de acuerdo a la tabla anexa, contra cualquier defecto de fabricación a partir de la fecha de entrega del producto, bajo las condiciones de su póliza las cuales se transcriben a continuación:

Esta garantía no será válida en los siguientes casos:

- Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
- Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- Cuando el equipo ha sido alterado, reparado o instalado por personal no autorizado por LG Electronics México, S.A. de C.V.
- No cumple con los requisitos señalados en la Póliza de garantía o está fuera del periodo de garantía según cada producto.
- Que el daño en el producto haya sido ocasionado por manejo o transportación como golpes o cualquier factor externo que ocasione mal funcionamiento del equipo que no sea imputable a la fabricación.
- Que el daño ocasionado haya sido provocado por una descarga eléctrica o cualquier fenómeno natural o fauna nociva (plagas).
- Que el mal funcionamiento haya sido provocado por las condiciones ambientales extremas del sitio en el que se opere el aparato.
- Ha sido comprado dentro de los primeros tres años de la introducción del modelo al país. Ejem: Serie 611XXXX00000, tiene hasta Nov. 2009 para ser vendido por primera vez a un CONSUMIDOR FINAL y que se acepte la garantía. En estos casos informar al CONSUMIDOR FINAL y al departamento de CIC
- No incluye reposición de accesorios faltantes tales como: puertas, tapas, controles remotos, cables, bases, etc. En estos casos reportar con su ejecutivo de ventas.
- Los equipos de Remate o si éste es revendido a otro cliente la garantía se invalida.
- Los equipos de exhibición, la garantía será de 1 año + 6 meses, no aplica en partes cosméticas ni faltantes de accesorios (punto "D". en ABCD de guía rápida para personal de piso)

III.- PROCESO PARA EJERCER LA GARANTIA DEL PRODUCTO

Mecánica de trabajo:

El CONSUMIDOR FINAL deberá presentar en todo momento original y entregar copia de la póliza de garantía y ticket o comprobante de compra del producto en cuestión. Este documento deberá mostrar datos legibles del producto, modelo y serie.

El CONSUMIDOR FINAL procederá a reportar el servicio al Centro de Información a Clientes (CIC) de LGEMS, al 55-5321-1919 en donde asignaran algún Centro de Servicio Autorizado (CSA) para atender la solicitud del CONSUMIDOR FINAL o en caso de no contar con cobertura LGEMS dará una propuesta de solución.

LGEMS proporcionará el servicio de reparación de equipos en garantía al CONSUMIDOR FINAL dentro de los siguientes parámetros:

1. Los equipos dentro del periodo de garantía que se solicite sean reparados:
 - Podrán ser reparados directamente en el domicilio del CONSUMIDOR FINAL:
 - i) Aplica a equipos de grandes dimensiones como son: refrigeradores, lavadoras aires acondicionados, pantallas de LCD, LED o Plasma de mas de 35" , , hornos de microondas de más de 2 ft.
 - ii) En equipos pequeños como son los de audio, video, multimedia CIC le proporcionará al CONSUMIDOR FINAL información de su centro de servicio más cercano en donde se les levantará su Orden de Servicio.
2. El CSA debe especificar en la orden de servicio las condiciones en las que se encuentra el equipo en las partes cosméticas.
3. En caso de solicitar servicio a domicilio, el CSA deberá contactar a cliente en un lapso de 48hrs o con base a una cita de previo acuerdo entre las partes siempre y cuando este se encuentre en un rango no mayor a 50 KM en caso contrario el centro de servicio se comunicará para agendar una visita.
4. Una vez realizada la visita por el CSA, la reparación del equipo no podrá exceder un periodo de 30 días naturales, según póliza de garantía.
5. sistema.
6. A la terminación del servicio (equipo reparado) el CSA deberá recabar la firma del CONSUMIDOR FINAL final de conformidad y terminación del servicio.

IV.- Cambios físicos

1. Una vez transcurridos los 30 días naturales a partir de que se genere la solicitud de servicio y este no haya sido reparado, será motivo de cambio físico por parte de LGEMS hacia el CONSUMIDOR FINAL . .
2. Falla funcional dentro de los primeros 7 días naturales posteriores a la compra, entrega o instalación del equipo, y falla de confirmada a través de una orden de servicio (RNN).

Nota: LG podrá ofrecer la reparación y se realizara solo si el CONSUMIDOR FINAL acepta.

Una vez recibido el equipo nuevo se deberá de entregar a la mensajería el correspondiente el producto motivo de Cambio Físico

Directorio de Contactos

Departamento	Nombre	Correo	Ext.
Gerente de Servicio	Victor Montiel	vf.montiel@lge.com	1541