

POLITICA DE SERVICIO Y GARANTIA BOSCH

Responsable de la garantía: Robert Bosch, S. de R.L. de C.V.
Domicilio: Calle Robert Bosch No. 405, Zona Industrial, C.P. 50071, Toluca, Estado de México, México.
RFC: RBO910102QJ9
Teléfono de atención al consumidor (55) 5284 3062
Correo de Atención: Contacto@mx.bosch.com

Todas las herramientas eléctricas y manuales compradas en territorio mexicano y comercializadas por Robert Bosch, S. de R.L. de C.V. (único responsable de productos Bosch y Dremel), por conducto de cualquier distribuidor autorizado, bajo la marca BOSCH, poseen garantía en nuestros Centros de Servicio Autorizados Bosch acorde a las vigencias establecidas para cada producto. Las herramientas pueden tener como país de origen de manera enunciativa pero no limitativa los siguientes: México, Malasia, China, Alemania, Brasil, Rumania, República Checa, Suiza, Estados Unidos, Hungría, Rusia, Reino Unido, Polonia, Taiwán y cualquier otro país en los que tenemos producción de herramientas BOSCH.

Se define como garantía todo aquel desperfecto de los productos de las marcas del Grupo Bosch los cuales son provenientes por defectos de fabricación, defectos en los componentes o errores causados por la mano de obra en el momento del montaje de nuestras herramientas en cualquiera de sus piezas y/o componentes que integren el producto. Para efectos de cobertura por garantía, tales defectos deberán ser comprobados y avalados mediante el dictamen técnico emitido por el personal de Servicio de Bosch y/o nuestros Centros de Servicio Autorizados.

1. Periodos de Garantía

Las herramientas eléctricas y manuales del Grupo Bosch están cubiertas según las marcas por los siguientes periodos de garantía,

HERRAMIENTAS		PERIODO DE GARANTIA
HERRAMIENTAS ELECTRICAS	Bosch Professional	 1 AÑO GARANTIA
	Bosch HD (Heavy Duty)	 HEAVY DUTY GARANTIA 2 AÑOS
	Baterías y cargadores 12V, 18V y 36V*	
	Dremel	
HERRAMIENTAS MANUALES		 GARANTIA LIMITADA DE POR VIDA**

* No aplica para los modelos Bosch Go, y Bosch SMART (GSR 1000)

** **Garantía Limitada de por Vida:** Esta garantía cubre los defectos de fabricación y de materiales de las herramientas manuales durante toda la vida útil razonablemente esperada del producto conforme a su uso normal previsto. La vida útil se determinará considerando:

- I. el tipo de herramienta;
- II. la frecuencia de uso conforme al estándar de un usuario promedio no industrial;
- III. las especificaciones técnicas del fabricante publicadas en el manual del producto.

En ningún caso, la vida útil será inferior a 20 años contados a partir de la fecha de compra. Este plazo mínimo garantizado se establece conforme a los requisitos de certeza jurídica de la Ley Federal de Protección al Consumidor y las NOM-024-SCFI y NOM-050-SCFI-2004 sin perjuicio de que la cobertura pueda extenderse durante la vida útil real del producto cuando esta exceda dicho periodo.

Para efectos de esta póliza, se entiende por "**herramienta manual**" todo producto de las líneas Bosch, Pro y Expert que no requiera alimentación eléctrica, de batería o de combustible para su funcionamiento, incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa: Arcos de Sierra, Cinceles Manuales, Desarmadores, Limas, Llaves

(combinadas, de torque, ajustables), Martillos (tipo uña, mazo), Niveles de Burbuja, Pinzas, Serruchos, Flexómetros, Herramientas de Corte Manual y Herramientas de Sujeción. El catálogo completo y actualizado de herramientas manuales cubiertas podrá consultarse en: <https://www.bosch-professional.com/mx/es/servicios/garantia-de-productos/>

El periodo de garantía será válido desde la fecha de compra de las herramientas en los distribuidores o representantes autorizados en México, lo cual deberá ser comprobable con el respectivo recibo (ticket o factura) de compra original expedido por el distribuidor autorizado o representante de la marca y podrá ser válida en cualquiera de los Centros de Servicio Autorizados Bosch sin importar el lugar de compra en la República Mexicana.

2. Requisitos para obtener la garantía

Para ser acreedor a la garantía es indispensable cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar al Centro de Servicio Autorizado **la Póliza de Garantía con sello y fecha de venta del distribuidor, ticket de compra y/o factura en donde se evidencie claramente que el producto comprado corresponde al producto que requiere el servicio por garantía**. Estos soportes deben presentarse sin enmendaduras o alteraciones que afecten el documento original.
- Que el producto haya sido comprado en territorio mexicano por conducto de un distribuidor o representante autorizado.

3. Las Garantía de las Herramientas Manuales no cubren los siguientes productos:

- Los accesorios consumibles para herramientas eléctricas (por ejemplo, Abrasivos, Abrasivos Flexibles, Abrasivos No Tejidos, Brocas CYL, Brocas Madera, Brocas Metal, Brocas SDS Max, Brocas SDS Plus, Brocasierra, Broqueros, Cinceles, Componentes, Diamantados, Esponjas, Fresas, Mesas para Fresar, Oscilantes, Otros Accesorios para Herramientas eléctricas, Puntas, Seguetas, Sets, Sierras circulares, Sierra Sables y los derivados de cada uno de los segmentos mencionados).
- Soluciones de almacenamiento y transporte como bolsas, estuches, L-BOXX y accesorios, conforme a lo señalado en el párrafo anterior.
- Piezas, componentes y partes de herramientas manuales sujetas a desgaste o uso natural, así como defectos o fallas atribuibles al desgaste o uso natural al cabo de un ciclo de vida normalmente esperable para el tipo de producto.
- La cesión de los derechos cubiertos por esta garantía. Esta garantía no se aplica a los productos usados comprados, de rehabilitación o de reventa.

Los reclamos no mencionados o referidos a la reparación o cambio de la Herramienta Manual, mencionadas en estos términos y condiciones de esta garantía no están cubiertos por esta póliza.

El plazo máximo para la revisión, diagnóstico y reparación de la herramienta en los Centros de Servicio Autorizados de Bosch será de 30 a 90 días naturales (acorde a la complejidad técnica de la herramienta) contados a partir de la fecha de recepción del producto. Durante este periodo, el Cliente no tendrá derecho a recibir una herramienta como reemplazo de la suya. En caso de que la herramienta no pueda ser reparada por defectos cubiertos por esta garantía, o en caso de que el plazo de 30 a 90 días naturales (acorde a la complejidad técnica de la herramienta) sea excedido sin que se haya completado la reparación, el consumidor podrá optar, a su elección, por la reposición del producto por uno de características iguales o equivalentes, sin costo adicional alguno conforme a lo dispuesto por los artículos 82, 86 ter y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.

ESTA GARANTÍA NO ES VÁLIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS

- Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales o indicadas en el manual. Se consideran condiciones distintas a las normales, de manera enunciativa pero no limitativa:
 - I. el uso de la herramienta para fines industriales o profesionales de alta intensidad cuando el producto esté diseñado exclusivamente para uso doméstico o semiprofesional
 - II. la exposición prolongada e intencional del producto a agua, humedad extrema, sustancias químicas corrosivas, temperaturas fuera del rango especificado en el manual o ambientes salinos
 - III. la aplicación de fuerza excesiva, impactos o cargas superiores a las capacidades máximas indicadas en las especificaciones del producto
 - IV. la modificación, adaptación o alteración de la geometría, materiales o mecanismos originales de la herramienta
 - V. daños tales como golpes, quemaduras, señales de maltrato o abuso. Quedan excluidas de toda garantía todas aquellas piezas sujetas a desgaste.

- Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que le acompaña, incluyendo el uso de sus componentes y accesorios no autorizados.

4. Red de Servicio Nacional

Los usuarios pueden acudir directamente a cualquier CSAB para su atención en garantía y/o reparación llevando la documentación arriba mencionada, esto sin importar en qué lugar del territorio mexicano hubieren comprado el producto.

Los usuarios pueden encontrar la red actualizada y vigente de Servicios Autorizados Bosch en:

<https://www.bosch-professional.com/mx/es/servicios/servicio-postventa/encuentre-centros-de-servicio/>

Para cualquier consulta relacionada con esta garantía, el consumidor puede contactar directamente al responsable de la garantía a través de los siguientes canales:

Teléfono de atención al consumidor	(55) 5284 3062 de lunes a viernes en horario de oficina de 09:00 a 17:00 horas, con excepción de días inhábiles.
Correo de Atención	Contacto@mx.bosch.com
Página web	https://www.bosch-professional.com/mx/es/
Domicilio del responsable	Calle Robert Bosch No. 405, Zona Industrial, C.P. 50071, Toluca, Estado de México, México.

5. Procedimiento de reclamación de garantía

El consumidor que detecte un defecto cubierto por esta garantía deberá detener el uso y/o operación de la herramienta y presentar su reclamación a través de cualquiera de los canales de atención indicados en la Sección 4 de esta póliza o acudiendo directamente a un Centro de Servicio Autorizado Bosch.

El procedimiento de reclamación seguirá las siguientes etapas:

Paso 1: Contacto y recepción. El consumidor contactará a Robert Bosch a través de cualquiera de los canales autorizados (teléfono, correo electrónico, página web o directamente en un Centro de Servicio Autorizado) y proporcionará la siguiente información y documentación: (a) ticket de compra y/o factura original; (b) descripción del defecto detectado; y (c) datos de contacto del consumidor. Una vez recibida la herramienta y la documentación completa en el Centro de Servicio Autorizado, se emitirá un comprobante de recepción con número de folio al consumidor.

Paso 2: Diagnóstico técnico. El personal técnico del Centro de Servicio Autorizado realizará la revisión y diagnóstico de la herramienta en un plazo no mayor 30 a 90 días naturales (acorde a la complejidad técnica de la herramienta) contados a partir de la fecha de recepción. El resultado del diagnóstico será comunicado al consumidor por el medio de contacto que este haya proporcionado, indicando si el defecto está cubierto por la garantía y el tiempo estimado de reparación.

Paso 3: Resolución. Si el defecto está cubierto por esta garantía, la reparación se efectuará sin costo alguno para el consumidor dentro del plazo máximo total de 30 a 90 días naturales (acorde a la complejidad técnica de la herramienta) contados desde la recepción del producto. Si la herramienta no puede ser reparada, o si el plazo de 90 días naturales es excedido, el consumidor podrá optar por la reposición del producto conforme a lo establecido en la Sección 3 de esta póliza y en los artículos 82, 86 ter y 92 ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Paso 4: Entrega. La herramienta reparada o el producto de reposición será entregado al consumidor en el Centro de Servicio Autorizado donde se presentó la reclamación, o enviado al domicilio del consumidor sin costo adicional cuando así se acuerde entre las partes.

Esta póliza de garantía se emite en cumplimiento de la Ley Federal de Protección al Consumidor y las NOM-024-SCFI y NOM-050-SCFI-2004 vigente. Los derechos aquí establecidos son adicionales y no sustituyen los derechos que la legislación aplicable otorga al consumidor.

