



POLÍTICA DE GARANTÍA

Todos los productos de SNOW BLUE tienen dos (02) años de garantía; a excepción de las máquinas básicas las cuales tienen un (01) año de garantía de fábrica. La garantía de fábrica, (en adelante la garantía) acompañan al producto dentro de la correspondiente caja sellada. Adicional a la entrega de la garantía, por la compra de los productos SNOW BLUE se hace entrega de un Manual de Instrucciones y Recomendaciones Generales (físico o digital) con la finalidad de informar al cliente sobre el correcto uso del producto y evitar la ocurrencia de cualquier tipo de desperfecto no asociado a defectos de fábrica; el cual es informado, además, al momento de la instalación y capacitación del producto SNOW BLUE. En caso el producto no contenga el Manual de Instrucciones y Recomendaciones Generales o el cliente no lo tenga de manera digital, el cliente deberá comunicarse con su asesor de venta y/o el área de post venta de SNOW BLUE en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, en los horarios de atención al cliente (de lunes a viernes, desde las 9:00 am hasta las 06:00 pm y sábados desde las 9:00 am a 1:00 pm); caso contrario, se entenderá que se entregó el producto conjuntamente con la garantía, el Manual de Instrucciones y Recomendaciones Generales.

Si el cliente advierte que el producto presenta algún supuesto defecto de fábrica y/o no ha sido entregado con los accesorios y/o piezas correspondientes (en adelante desperfecto), deberá comunicarse inmediatamente con el área de Post Venta de SNOW BLUE en los horarios detallados en la presente Política. En el caso el cliente haya reportado dicho desperfecto, previa evaluación del caso de acuerdo a la presente Política se procederá al cambio del producto y/o se coordinará la entrega de los accesorios y/o piezas faltantes en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles para los desperfectos ocurrido en Lima Metropolitana y Callao; y, en un plazo de ciento veinte (12) horas hábiles para los desperfectos ocurridos en Provincia.

Respecto a los desperfectos asociados a supuestos defectos de fábrica reportados por el cliente, el área encargada evaluará la tentativa solución más adecuada al caso y se coordinará una revisión técnica del producto en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles para los desperfectos ocurridos en Lima Metropolitana y Callao; y en un plazo máximo de ciento veinte (120) horas hábiles para los desperfectos ocurridos en Provincia. La revisión técnica en mención tiene la finalidad de diagnosticar, revisar, y/o validar el desperfecto comunicado por el cliente. En caso el servicio técnico valida que el desperfecto fue ocasionado por causas ajenas a SNOW BLUE, tales como (de manera



SNOWBLUE

enunciativa pero no limitativa): accidentes, abuso, negligencia, manipulación incorrecta del producto por parte del cliente y/o agencia de transporte contratada por el cliente, alteración, no cumplimiento del Manual de Instrucciones y Recomendaciones de Uso, entre otros; no procederá a hacerse efectiva la cobertura de la garantía. De cumplir el producto con las condiciones evaluadas por el personal técnico y con los requisitos detallados en la presente Política, se procederá a hacerse efectiva la garantía del producto, donde previa coordinación, se recogerá el producto para que sea ejecutada la garantía en las instalaciones de servicios técnicos autorizados y designados por SNOW BLUE, para lo cual, es indispensable que la serie del producto sea visible y no se encuentre manipulada. Sin perjuicio de ello, la garantía no podrá aplicarse en los supuestos: Deterioro causado por la depreciación o desgaste natural del producto; deterioro gradual como consecuencia de factores ambientales; daños por factores externos (desperfectos ocasionados por el desequilibrio de voltaje en el inmueble, desperfectos ocasionados por fallas eléctricas en los tomacorrientes del inmueble, desniveles del piso del inmueble donde se encuentra ubicado el producto, golpe, roturas, fisuras, ralladuras, entre otros); deterioro y/o daños causados por uso indebido o mal uso (incumplimiento de las instrucciones detallada en el Manual de Instrucciones y Recomendaciones Generales; gastos por mantenimiento preventivo; manipulación, operación y/o mantenimiento por servicios técnicos no autorizados por SNOW BLUE; pérdida o daños motivados por casos fortuitos y/o fuerza mayor (vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación, decomiso u otras decisiones dispuestas por la Autoridad); productos con presencia o rastro de residuos de animales; y, daños o pérdidas ocurridas fuera del territorio nacional.