

**ReActiv, S.A. de C.V.**, con domicilio en Av. Ángel Leaño No. 401, int. 3C, Colonia los Robles, C.P. 45134, en el Parque industrial San Ángel en Zapopan, Jalisco; certifica que todos sus productos han sido sometidos a rigurosos procesos de inspección, pasando las pruebas de calidad realizadas bajo los procedimientos y métodos de control de calidad internos, garantizando que el producto cumple con las especificaciones para las cuales ha sido diseñado.

### Importante

- Es muy importante que previo a la confirmación de su compra en línea se asegure de que los productos elegidos en su carrito de compra sean los correctos en descripción.
- Al momento de la entrega, revise detalladamente la mercancía antes de firmar de recibido, independientemente que se le entregue por conducto de la fletera de su elección, de su distribuidor o de personal de **ReActiv**.
- Es muy importante que anote en la factura cualquier anomalía al momento de la entrega, indicando el producto involucrado, la cantidad y la razón del rechazo. Esto será evidencia del estado del producto al momento de la entrega y necesario para hacer válida su garantía.
- No acepte cajas abiertas, golpeadas, sin fleje así como producto suelto, sin empaque y/o producto que no sea entregado a su entera satisfacción.
- Guarde las cajas y sus empaques, hasta el vencimiento de su garantía, es requisito indispensable para poder hacer efectiva la garantía.

Cualquier omisión a estas recomendaciones causará la anulación de la validez de la garantía de cualquier producto o sus componentes.

Todos los productos de las líneas de fabricación y distribución **ReActiv** cuentan con una Garantía Limitada, por lo que nuestros artículos de calidad internacional están garantizados por un tiempo determinado a partir de la fecha de la factura y están sujetos a las políticas y procedimientos que se mencionan a continuación. (Consulte su Tabla de Garantía Limitada).

- De igual forma y en caso de requerir factura por su compra, debe especificarlo y llenar los datos correspondientes a su solicitud en la ventana de pago incluida dentro de nuestra plataforma, previo a la confirmación de su pedido.
- Sin excepción no se aceptarán cambios y/o refacturación de pedidos por omisión de este paso y/o captura de datos erróneos.
- En caso de que no contemos con inventario disponible para la sustitución de su producto, se procederá a iniciar un proceso de devolución de dinero por el monto correspondiente a su compra en forma inmediata.
- Sin que esto garantice el cambio de mercancía en forma inmediata, son sujetos de aprobación de reclamación, aquellos casos en los que el cliente final erróneamente capturo una talla o producto que no era la de su elección, siempre y cuando el producto se encuentre intacto y en su empaque original. De ser aprobado el cambio en este escenario, el cliente final es responsable de los gastos de envío generados

para la devolución del producto comprado erróneamente y su envío correcto posterior.

### Proceso de validación de la garantía ReActiv

•**Si usted es Usuario Final:** Póngase en contacto con el distribuidor autorizado **ReActiv** donde adquirió el producto, presentando la factura o nota original de venta para que se le indique el procedimiento a seguir.

•**Si usted es Distribuidor Autorizado ReActiv:** Favor de contactar a su ejecutivo de ventas **ReActiv**, antes de enviar su producto a revisión. El ejecutivo se encargará de abrir el caso y de darle las indicaciones para proceder con su garantía:

»Es requisito indispensable proporcionar el código de producto, número de serie, número de factura y la descripción o fotos/video del desperfecto. Su ejecutivo de Ventas **ReActiv** con esa información llenará el formato de garantías, para asignarle un número de folio a su solicitud, con el cual usted podrá darle seguimiento a su proceso.

»De proceder la garantía, **ReActiv** recolectará el producto en sus instalaciones y se hará responsable de la revisión, su reparación y/o reemplazo, incluyendo el pago de la recolección y envío.

»En caso de no proceder la garantía, **ReActiv** le cotizará la reparación del producto y con su previa autorización, se procederá a repararlo para regresarlo en perfecto funcionamiento; en este caso los gastos de recolección, reparación y envío, serán pagados por el distribuidor.

»Toda revisión de productos con componentes eléctricos, tienen un costo extra, aplicable siempre y cuando el daño o desperfecto del producto no sea validado dentro de los términos de garantía **ReActiv** y/o el distribuidor no autorice su reparación.

»El distribuidor cuenta con un plazo no mayor a 48 horas para autorizar la reparación cotizada de los productos que no entren en la garantía **ReActiv**. En caso de no recibir respuesta dentro de este periodo o de no autorizar la reparación, el producto regresará a su origen sin modificaciones y con envío por cobrar. Si no hay respuesta por parte del cliente, **ReActiv** no se hará responsable por la mercancía que permanezca en sus centros de reparación por un periodo mayor a 15 días.

### Esta garantía no será válida en los siguientes casos:

1. Cuando se demuestre que el producto en cuestión está fuera de su plazo de garantía (Consulte su tabla de Garantía Limitada).
2. Cuando el producto no haya sido operado de acuerdo al instructivo.
3. Cuando se utilice el producto para fines diferentes a los propios de su uso.
4. Cuando el producto haya sido modificado, reparado y/o alterado de cualquier forma por personas no autorizadas por **ReActiv**.
5. Cuando los desperfectos y/o daños en el producto adquirido hayan sido ocasionados por el desgaste,

deterioro y/o abrasión de uso normal del producto.

6. Daños provocados por cambios estructurales en nuestros productos, un mantenimiento insuficiente o inadecuado y/o una manipulación o un almacenamiento defectuosos o incorrecto.

7. Cuando se refiera a partes sujetas al desgaste natural por su uso, tales como: regatones, axileras, cámaras, piezas de plástico, hule y derivados, entre otros.

8. Cuando el producto haya sido expuesto a elementos nocivos como: ácidos, químicos, fuego o cualquier otro elemento similar, ya sea de manera accidental o intencional.

9. Cuando la falla o daño del producto haya sido ocasionada por fleteras y/o maniobras ajenas a **ReActiv**.

10. En caso de una aprobación de validación de proceso de garantía, el producto debe contar con su empaque original y la factura o comprobante de compra correspondiente, en caso de no contar con alguno de estos requisitos, la devolución del producto no procede para un proceso de garantía.

**ReActiv, S.A. de C.V.** cuenta con técnicos y equipo especializado para efectuar la reparación de los productos y un amplio surtido de refacciones originales de todos los productos que comercializa. No intente reparar el producto por cuenta propia, ni agregarle partes o componentes similares para su funcionamiento, ya que esto nulifica la validez de su garantía.