

# Política de Servicio Postventa de Gree México

---

## I. Alcance de aplicación

Esta política de servicio postventa aplica a los aires acondicionados residenciales, equipos comerciales ligeros y sistemas de aire acondicionado central comercial (GMV) vendidos oficialmente por **Gree México (GREE)** dentro del territorio mexicano.

El servicio será proporcionado por los **Centros de Servicio Autorizados de Gree México (CSA)**.

---

## II. Período de garantía

### 1. Aire acondicionado residencial (Onoff / Inverter)

Garantía del equipo completo: 2 años (Onoff) / 3 años (Inverter)

Garantía del compresor: 10 años

### 2. Equipo comercial ligero (Free-Match, U-Match)

Garantía del equipo completo: 3 años (Inverter)

Garantía del compresor: 10 años

### 3. Equipo comercial serie GMV

Garantía del equipo completo: 1.5 años (según los términos del contrato del proyecto)

Garantía del compresor: 3 años (según los términos del contrato del proyecto)

1.5 + 3 (requiere conexión con supervisión del proyecto)

En caso de no contar con un comprobante de compra válido, el período de garantía se calculará automáticamente con base en la **fecha de fabricación del producto (S/N)**.

---

## III. Contenido del servicio de garantía

Durante el período de garantía, si el producto presenta fallas por defectos de calidad, Gree México proporcionará:

Diagnóstico gratuito

Reparación gratuita

Reemplazo gratuito de las piezas cubiertas por la garantía

Mano de obra gratuita

Costo de traslado a domicilio gratuito

### **No incluye:**

Materiales de instalación (tubería de cobre, soportes, manguera de drenaje, cables eléctricos), costos de instalación/desinstalación, reubicación del equipo, ni daños causados por terceros.

---

## **IV. Casos no cubiertos por la garantía (servicio con costo)**

Las siguientes situaciones serán consideradas como **fuera de garantía**, y se cobrarán los costos de diagnóstico, refacciones y mano de obra (según las tarifas establecidas por Gree México):

### **1. Condiciones del producto**

Fuera del período de garantía

Número de serie dañado o ilegible (fecha de fabricación en la unidad)

No presentar factura válida (se podrá considerar el cálculo de garantía con base en el número de serie y la fecha de fabricación)

### **2. Factores de instalación y uso**

Instalación o modificación realizada por personal no autorizado

Instalación incorrecta que cause fugas de agua, ruido o problemas de desempeño

Uso de refacciones no originales de Gree

### **3. Daños causados por el usuario**

Daños ocasionados por desastres naturales o condiciones ambientales (humedad, corrosión, temperaturas extremas, etc.), manejo, transporte, uso indebido o impactos físicos

Daños por plagas (hormigas, lagartijas, cucarachas, serpientes, etc., que causen cortocircuitos)

Desmontaje, modificación o reparación no autorizada

#### **4. Causas externas**

Voltaje inestable, sobrevoltaje, bajo voltaje o cableado incorrecto

Ambiente de uso severo (grasa, ambiente corrosivo, exceso de polvo)

Desastres naturales (rayos, inundaciones, incendios, etc.)

---

## V. Responsabilidades y preparación del usuario

Para garantizar un servicio adecuado, el usuario deberá:

Proporcionar comprobante de compra válido y número de serie del producto (S/N)

Garantizar que el equipo y el lugar de instalación sean accesibles y seguros para la inspección

Conservar el control remoto original y asegurar una conexión eléctrica funcional

Permitir el acceso del personal técnico al sitio de instalación

En caso de no poder realizar la inspección o reparación por causas atribuibles al cliente, será necesario reagendar el servicio

Si el equipo es revendido (venta de segunda mano), la garantía solicitada por el nuevo propietario podría no ser reconocida (la garantía aplica únicamente al comprador original)

---

## VI. Proceso de servicio postventa

Envío de solicitud: vía telefónica, APP o centro de servicio

1. Verificación de información: producto, dirección y estado de garantía
2. Asignación del centro de servicio autorizado más cercano
3. Inspección en sitio (por el proveedor de servicio o técnico de la empresa)
4. Determinación de garantía (si no aplica garantía, se explicará al cliente en el momento)
5. Reparación o reemplazo de piezas (utilizando refacciones originales)
6. Confirmación del usuario y cierre del servicio

En condiciones normales, el usuario será contactado dentro de **6 horas hábiles**, y el servicio se completará en un plazo de **2 a 4 días hábiles**.

---

## VII. Servicios con costo (opcional, sujeto a acuerdo con CSA)

Los siguientes servicios no están cubiertos por la garantía y tendrán un costo adicional:

Instalación nueva, reubicación del equipo, desmontaje y reinstalación

Materiales de instalación fuera de especificación

Tubería de cobre

Soportes

Manguera de drenaje

Cable de alimentación

Limpieza profunda y mantenimiento

Reparación de suministro eléctrico externo deficiente

Mejora del entorno de instalación (cambio de soportes, corrección de drenaje, etc.)

---

## VIII. Política de refacciones (fuera de garantía del equipo)

Todas las refacciones originales Gree cuentan con una **garantía de 6 meses**. La garantía de refacciones cubre únicamente la pieza en sí y no incluye mano de obra ni costos de transporte.

---

## IX. Información de contacto

Línea de atención postventa Gree México: 800-XXXXXX

WhatsApp: XXXXXXXXX

Contacto con el distribuidor: XXXXXXXXX

---

## X. Disposiciones finales

Esta política de servicio postventa aplica en todo el territorio mexicano. Gree México se reserva el derecho de actualizar esta política de acuerdo con las condiciones del mercado y la normativa vigente. La versión más reciente será la publicada oficialmente por Gree México.