

Lineamientos generales para la obtención de la “Garantía de Satisfacción: 100 Días de Prueba Depiladoras/ Beauty. Exclusivo para Tienda oficial Philips en Amazon México, Liverpool (Tiendas físicas y Online) y Tienda Online Philips

La División de Cuidado Personal de Philips México Commercial, S.A. de C.V. (“Philips”) expide la presente Garantía de Satisfacción al consumidor final, ofreciendo cien (100) días de prueba del producto contados a partir de la fecha de compra, para los siguientes modelos de producto:

- **BRI947/50**
- **BRI949/50**
- **BRI955/50**
- **BRI958/50**

La presente Garantía de Satisfacción, solo aplica a los modelos **BRI947/50, BRI949/50, BRI955/50 y BRI958/50** de Philips Lumea Prestige. La comunicación relativa a esta Garantía de Satisfacción se llevará a cabo a través de la página web: www.philips.com.mx, así como en las redes sociales oficiales de Philips México, a través del Newsletter informativo a nuestra base de datos “My Philips”, en los sitios web de las tiendas participantes y en las tiendas físicas de Liverpool.

1. Período de garantía.

Para el **modelo BRI947/50* de Philips Lumea Prestige**, esta Garantía de Satisfacción únicamente será válida para todas las compras efectuadas por el consumidor final dentro del territorio que comprende la República Mexicana, en estas tiendas online a partir de las 00:00 horas del 1 de enero de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025.

Tienda Online Philips México

Para el **modelo BRI949/50 - de Philips Lumea Prestige**, esta Garantía de Satisfacción únicamente será válida para todas las compras efectuadas por el consumidor final dentro del territorio que comprende la República Mexicana, en estas tiendas online a partir de las 00:00 horas del 1 de enero de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025.

Tienda Online oficial Philips dentro de Amazon México

Tienda Online Philips México

Para el **modelo BRI955/50* de Philips Lumea Prestige**, esta Garantía de Satisfacción únicamente será válida para todas las compras efectuadas por el consumidor final dentro del territorio que comprende la República Mexicana, en estas tiendas a partir de las 00:00 horas del 1 de enero de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025.

[Tienda Online Liverpool](#)

[Tiendas físicas de Liverpool](#)

[Tienda Online Philips México](#)

Para el **modelo BRI958/50* de Philips Lumea Prestige**, esta Garantía de Satisfacción únicamente será válida para todas las compras efectuadas por el consumidor final dentro del territorio que comprende la República Mexicana, en estas tiendas a partir de las 00:00 horas del 1 de enero de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025.

[Tienda Online oficial Philips dentro de Amazon México](#)

[Tienda Online Philips México](#)

Si por causas de fuerza mayor fuera necesario aplazar, modificar, anular o extender esta garantía, este hecho se notificará por el mismo medio en que se den a conocer los lineamientos de esta garantía a todos los consumidores, dándole a la modificación el mismo grado de difusión.

2. Productos cubiertos por esta garantía:

- **BRI947/50**
- **BRI949/50**
- **BRI955/50**
- **BRI958/50**

Compradas a través de las tiendas online participantes durante el periodo de las 00:00 horas del 1 de enero de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025. **La aplicación de la garantía es a través de Philips México Commercial, S.A. de C.V., mediante el proceso aquí explicado en este documento. La garantía no es aplicada por la tienda online participante.**

3. Indicaciones para hacer válida la garantía.

a) Para obtener este beneficio, es necesario que el consumidor final tras realizar la compra de la **BRI947/50, BRI949/50, BRI955/50 y BRI958/50– Philips Lumea Prestige**, en las tiendas participantes, registre el producto a través de la página web: www.philips.com.mx/myphilips en la sección “Registrar Producto”, dentro de la vigencia que se otorgará a la garantía de satisfacción de 100 días, a los productos de modelo **BRI947/50, BRI949/50, BRI955/50 y BRI958/50** de las 00:00 horas del 1 de enero de 2025 y hasta las 23:59 horas del 31 de diciembre de 2025.

Al acceder a nuestra página en la sección My Philips, el usuario deberá de agregar los siguientes datos para el registro de producto:

1. Fecha del ticket y/o factura y/o recibo de compra.
2. Datos del usuario: correo electrónico, teléfono, nombre completo y dirección.
3. Deberán de estar dentro del período de la vigencia que se otorgará a la garantía de satisfacción de 100 días.
4. Es importante que se guarde una impresión de pantalla al realizar el proceso de registro, ya que se solicitará como comprobante de esta parte del proceso.

b) Al menos el consumidor final deberá de haberse comunicado una vez al Call Center en el período que abarcan los 100 días de la garantía de satisfacción que serán contados a partir de la fecha del ticket de compra, para recibir asesoría, consejos e información para el uso del producto.

Es importante que se solicite al Call center el folio de llamada y/o nombre del operador que le atendió.

El número del Call Center es: 800 504 62 00, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 8:00 a 14:00 horas, hora de la Ciudad de México.

c) El consumidor deberá haber probado el producto durante al menos 60 (sesenta) días y en el plazo máximo de 100 (cien) días contados a partir de la fecha de compra registrada en el ticket o factura de compra.

4. Devolución del Producto.

Todos aquellos consumidores que tras haber probado el producto de acuerdo con las instrucciones de uso que se encuentran en el interior del empaque, haber recibido la asesoría y consejos de uso brindados, haberlo registrado y haberse comunicado al Call Center, aún deseen la devolución de su dinero deberán de seguir los siguientes pasos:

1. Comunicarse al Call Center en los horarios y días antes señalados y dar las razones por las cuales no se está satisfecho con el producto.
2. El producto deberá encontrarse dentro de los términos de garantía que acompañan el producto.
3. El producto deberá devolverse íntegramente, en correcto estado y funcionamiento, sin faltar ningún componente original, incluyendo la caja, accesorios, manuales de usuario y/o garantías.
4. El consumidor debe contar con el comprobante de pago original del producto y garantía sellada por el establecimiento, en caso de compras realizadas en tiendas físicas, que acrediten la compra, fecha y establecimiento en el que se realizó la compra.
5. En el caso de tratarse de una operación con financiación (o pago en cuotas), en el comprobante de pago correspondiente deberá mencionarse el precio al contado y el costo de la financiación.

6. Philips México Commercial, S.A. de C.V. no reembolsará el costo de la financiación, sólo el precio al contado.

7. Philips México Commercial, S.A. de C.V. no responderá ni reembolsará suma alguna por el costo de alguna Garantía Extendida que el usuario final haya pedido al adquirir para el producto en cuestión o productos similares que algunos establecimientos ofrecen.

8. Philips México Commercial, S.A. de C.V. asumirá los costos de devolución del producto, pero en caso de que el consumidor no envíe la documentación completa y/o accesorios, correrán por cuenta del consumidor los gastos de envío de los accesorios y/o documentación faltante, y hasta que no se tengan completos no se hará el reembolso del pago.

9. El consumidor deberá haber hecho uso del producto en carácter de prueba durante por lo menos sesenta (60) días y debe haberse comunicado con el Call Center al menos una vez para recibir asesoría, consejos e información para el uso del producto.

Si todos los puntos anteriores son correctamente cumplidos, se le reembolsará al consumidor final el importe correspondiente al pago efectuado por la depiladora según conste en el ticket, boleta o factura de compra correspondiente, neto de todo tipo de descuento total o individual.

El reembolso será efectuado dentro de los treinta (30) días contados a partir de la devolución del producto al Centro de Servicios con el que el Call Center canalizará al consumidor, por cuenta y orden de Philips México Commercial, S.A. de C.V. a través de un proveedor autorizado, el cual se informará a través del Call Center y únicamente cuando se cumplan las condiciones ya señaladas.

Para acceder a la presente garantía de satisfacción, el usuario final deberá proporcionar previamente a Philips México Commercial, S.A. de C.V., a través del Call Center, ciertos datos de carácter personal los cuales son necesarios para realizar el reembolso del precio del producto devuelto, dentro de los cuales se incluye copia digital de una identificación oficial vigente. Para consultar el aviso de privacidad visita: <https://www.philips.com.mx/a-w/aviso-de-privacidad.html>

Una vez efectuada la devolución del producto al Centro de Servicios con el que el Call Center canalizará al consumidor, el reintegro del dinero se realizará por transferencia bancaria a los datos proporcionados por el consumidor, en los términos del punto 9 antes señalado.

5. Restricciones.

Esta garantía de satisfacción no tendrá efecto:

- En caso de que el consumidor final haya obtenido el producto como premio o como obsequio o como bonificación por la compra de otro producto.
- Cuando el producto devuelto se encuentre dañado, manipulado, desarmado o de tal manera modificado que el mismo no pueda ser usado debidamente.

En caso de que el usuario final haya recibido un obsequio por la compra de uno de los productos incluidos en la promoción, de solicitar el reintegro mediante la garantía de cien (100) días de prueba, deberá devolver junto con la depiladora, el obsequio recibido o su correspondiente valor, el que será determinado por Philips México Commercial, S.A. de C.V. oportunamente.

En caso de que el producto se haya adquirido durante alguna promoción en la que se devuelva un porcentaje a monedero electrónico, solamente se realizará el reembolso del precio del producto descontando el porcentaje que se devolvió en monedero electrónico.

6. Generales.

Para participar válidamente en esta garantía, los consumidores deberán ser personas físicas residentes legales en la República Mexicana, mayores de edad.

Philips declina cualquier tipo de responsabilidad por los daños o reclamaciones producidas con relación a la presente garantía.

Philips se reserva el derecho de eliminar justificadamente a cualquier persona que defraude, altere, inutilice el buen funcionamiento y el transcurso normal y reglamentario de la garantía o que pudiera ocasionar algún perjuicio para la imagen de Philips. Igualmente, Philips podrá, en el caso de detectar un uso fraudulento de la dinámica, modificar la presente garantía en aquellas disposiciones que fueran pertinentes para lograr el correcto funcionamiento de la misma.

Philips quedará eximida de toda responsabilidad, obligación o compensación con los consumidores, si por causa de fuerza mayor o imperativo legal hubiera de ser anulada o suspendida, en todo o en parte, la presente garantía, situación que se pondría convenientemente en conocimiento de los consumidores.

Los datos facilitados por los consumidores, deberán ser veraces. Dado que los datos son esenciales para la aplicación en la presente garantía, en el caso de que los mismos fueran falsos, el Consumidor quedará excluido de la garantía. Es responsabilidad de cada consumidor adoptar las medidas de seguridad adecuadas y pertinentes para asegurar la participación consentida y evitar suplantaciones de su persona o consentimiento.

El mero hecho de realizar los pasos para aplicar esta Garantía de Satisfacción de 100 días, implica la aceptación de los presentes lineamientos sin reservas, así como la sumisión al criterio de Philips en cuanto a la resolución de cualquier cuestión derivada de los mismos.

Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos personales brindados para la participación en la garantía, serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados a la base de datos de titularidad de Philips México Commercial, S.A. de C.V.

La provisión de los datos por parte de los consumidores para el uso de la garantía es voluntaria.

Para efectos de cualquier contingencia, queja, denuncia, reclamación o conflicto o interpretación derivada de o relacionada con la presente Garantía, los consumidores con el simple hecho de registrarse a través del Call Center acuerdan someterse a las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, así como a la jurisdicción de las autoridades y tribunales competentes de la Ciudad de México, razón por la cual, por su participación, renuncian expresamente a cualquier otro fuero o

jurisdicción que por razón de su domicilio, nacionalidad o por cualquier otra situación o derecho pudiere corresponderles.

7. Compras realizadas en AMAZON MÉXICO.

Garantía de satisfacción aplicable directamente con Philips únicamente respecto de productos vendidos y enviados por Amazon México. El consumidor que obtenga su producto en la plataforma de Amazon México, deberán cumplir con los términos y condiciones establecidos en los numerales anteriores.

Esta garantía de satisfacción es independiente y diferente de la política de devoluciones en Amazon México, la cual puede ser consultada en la siguiente dirección:

(https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html/ref=orc_hp_i_rr?ie=UTF8&nodeId=901888#).

Por último, Philips se hará cargo de los procesos de reembolso en caso de hacer válida esta garantía de satisfacción, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos. Esta garantía de satisfacción es intransferible.