

POLÍTICAS DE TIENDA WHIRLPOOL

TÉRMINOS Y CONDICIONES

POLÍTICA DE ENTREGAS TIENDA WHIRLPOOL

Tienda Whirlpool desea que se sienta satisfecho con su nueva compra. Si tiene algún detalle con el electrodoméstico y desea realizar algún cambio, estamos aquí para ayudarle. Le recordamos que es responsabilidad del cliente conocer y revisar los cambios y condiciones que existen en esta política.

Si usted requiere información para el estatus de su pedido, puede comunicarse a través de las siguientes opciones:

- Línea de atención a clientes: (81) 8215-5900 Opción 3. Disponibles de lunes a viernes en un horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 10:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Correo electrónico: clientes@whirlpool.com

POLÍTICA DE ENTREGA A DOMICILIO

- I. El tiempo estimado de entrega es de 30 días hábiles con inventario y 60 días hábiles sin inventario; los tiempos de entrega dependen de la disponibilidad del artículo adquirido. En temporada alta el tiempo estimado de entrega es de 45 días hábiles para producto con inventario.
- II. Las entregas son solamente a domicilio. Horario de entrega abierto de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.
- III. Pedidos con dos o más productos pueden ser enviados por separado.
- IV. Los productos solo serán entregados en el domicilio especificado en el momento de la compra. Una vez confirmado en sistema no hay cambios de domicilio.
- V. El cliente es responsable de la información que provee (dirección de entrega y contacto de recepción) para la entrega correcta de su producto en el domicilio indicado. Whirlpool México no es responsable por omisiones, errores u otros derivados de información incorrecta.

- VI. No se permiten envíos a tiendas físicas. Tienda Empleados no recibe ni resguarda productos.
- VII. Al momento de recibir su producto revise que el empaque y el producto llegue en buen estado. Cuando termine la revisión es importante firme de recibido en la factura, registrando firma, nombre completo, fecha y hora.
- VIII. Los productos se entregan en planta baja dentro de domicilio; siempre y cuando el producto pase libremente por la puerta sin desempacar. Para departamentos, se podrá solo si el lugar cuenta con elevadores de carga o servicio.
- IX. El personal de entregas NO está autorizado a entregar en departamentos sin elevadores de carga o servicio, a realizar maniobras de volado de producto, así como tampoco a remover puertas del domicilio o del producto, ventanas, muebles u otros aparatos que impidan el acceso del producto a entregar.
- X. El repartidor no realiza instalación, demostraciones, ni modificación alguna al producto.
- XI. Whirlpool México no se hace responsable de cualquier maniobra que el cliente acuerde con el personal de entregas, y que esté fuera de esta política. Los daños (golpe a producto, muebles, daños a domicilio, etc) que puedan ocurrir por estas mismas, serán responsabilidad del cliente.
- XII. Whirlpool México realizará su mejor esfuerzo para llegar en el tiempo estimado en tu confirmación de compra; sin embargo, si existiera algún retraso, estarás recibiendo notificaciones del avance de tu pedido por correo electrónico, sin que esto implique incumplimiento de estos Términos y Condiciones ya que dependemos de circunstancias ajenas a nosotros como es el tráfico, clima, marchas, protestas, entre otros. Por lo anterior, Whirlpool México en ningún caso será responsable de dicho retraso.

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

CAMBIO DE PRODUCTO POR DAÑO O ERROR

El cliente podrá solicitar un cambio de producto bajo las siguientes causas, sin costo, en un lapso no mayor a 5 días después de la recepción del mismo:

- El producto tiene golpes o rayaduras.
- Existe un error en el producto entregado (Modelo, Color solicitado).

Para hacer el cambio de su producto, hay que tomar en consideración lo siguiente:

- El producto no deberá de haber sido conectado, instalado, usado o mostrar deterioro debiendo estar en el estado en el que fue entregado.
- El producto deberá de contar con todos sus accesorios, empaques, hielo seco y manuales de fábrica, sin excepción alguna.

CAMBIOS A PETICIÓN DEL CLIENTE

- I. El cliente podrá solicitar un cambio de producto, con el costo correspondiente, dentro de los primeros 5 días después de haber hecho el pedido o de haber recibido el producto, bajo las siguientes causas:
 - Error en la selección del producto por parte del cliente.
 - Requiere un producto de diferentes atributos (medidas, color o características).
 - Requiere un producto de diferente tipo.
- II. El precio del nuevo modelo será el que se encuentre vigente el día de la elaboración del nuevo pedido.
- III. Si hubiera diferencia de precio entre los modelos, el cliente deberá de pagar la diferencia.
- IV. En los casos donde el precio del modelo seleccionado sea menor al producto a cambiar, NO se realizará reembolso.
- V. Si el producto a cambiar se facturó y/o entregó, el cliente deberá cubrir el costo de recolección y entrega de los productos (\$1,000.00 MXN). Este monto deberá ser cubierto antes de la entrega del nuevo pedido.
- VI. Whirlpool México se reserva el derecho de hacer cambios si el producto ya se encuentra en tránsito.

CÓMO SOLICITAR EL CAMBIO DE UN PRODUCTO

1. Tener a la mano el número de pedido y modelo.
2. Comunicarse al teléfono de atención a clientes: (81) 8215 5900 Opción 3. Disponibles de lunes a viernes en un horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. o al correo electrónico: clientes@whirlpool.com
3. Una vez transcurridos los 5 días a partir de la recepción del producto, Whirlpool México no está obligado a aceptar Cambios o Devoluciones.
4. Los cambios de Producto, Modelo o Devoluciones se realizarán una vez recibido el artículo adquirido en nuestros almacenes.
5. La recolección y entrega de producto se hace por separado y los tiempos de entrega son de 15 días, una vez que se tenga el producto disponible para el envío.

CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

- I. El cliente podrá solicitar una cancelación de su pedido y reembolso bajo las siguientes causas, en un lapso no mayor a 5 días a la recepción de su producto:
 - El producto tiene golpes o rayaduras.
 - Existe un error en el producto entregado (Modelo, Color solicitado).
- II. No hay cancelaciones de pedidos por otras razones a las expresas en este documento.
- III. El proceso de reembolso se iniciará una vez recibido el artículo adquirido en nuestros almacenes. Este mismo tarda 10 días en completarse y se realiza vía transferencia electrónica.
- IV. Para solicitar un reembolso dentro de los parámetros de esta política es necesario entregar la siguiente documentación: Carátula del estado de cuenta a donde se va a realizar la transferencia, clabe interbancaria, nombre del banco, nombre del titular de la cuenta e identificación oficial.
- V. Los datos de la persona que solicita el reembolso deben de aparecer en el pedido ya sea en el titular de la cuenta o como titular del domicilio de entrega.
- VI. Whirlpool México se reserva el derecho de cancelar el producto si ya se encuentra en tránsito.
- VII. Una vez cancelado el pedido no se podrá revertir. Se deberá continuar con el proceso indicado en esta política. De querer iniciar de nuevo el proceso, habrá que volver a hacer una nueva compra con los precios vigentes.

CLÁUSULAS ADICIONALES

- VIII. **Factura Fiscal.** En caso de requerirse, deberá ser solicitada al momento de la compra y deberá contar con los datos fiscales oficiales para poder tramitarla.
- IX. **Puntos a considerar al solicitar la factura:**
- La fecha de factura no será igual que la fecha de compra.
 - La factura fiscal se envía por correo electrónico una vez que tu producto haya sido entregado. En el correo electrónico encontrarás una liga para descargar tus archivos fiscales (PDF y XML). Te recomendamos revisar tu bandeja de no deseados (spam).
 - En pedidos de más de un producto puede presentarse una o más facturas, esto depende de las fechas de entrega de tus productos.
 - Para producto entregado físicamente en tienda o en eventos la factura tardará de 10 a 15 días.
 - El cliente es responsable de la información que provee (datos fiscales) para la entrega correcta de su(s) factura(s) fiscal(es). Whirlpool México no es responsable por omisiones, errores u otros derivados de información incorrecta.
 - Una vez ingresado el pedido no hay cambios en facturas fiscales.
- X. **Artículos en Promoción.** A cualquier pedido que se devuelva sin artículo(s) en promoción que estuviera incluido en la transacción original (Ejemplo: realiza un pedido igual o mayor a \$10,000 pesos y recibe gratis un microondas), deberá devolver todo lo comprado en el pedido, incluyendo el regalo, de lo contrario la devolución no podrá ser aceptada. Todos los productos deberán ser retornados de acuerdo a la política de cambios. En caso contrario de no entregar el producto de regalo, se le cobrará al precio vigente.
- Productos de regalo: La entrega está sujeta a disponibilidad de inventario, y se puede entregar un producto similar.
- XI. **Artículos en Liquidación, Exhibición y Venta Outlet.** No hay cambios ni devoluciones. Al realizar la compra el cliente acepta todas las condiciones en las que se encuentra el producto.
- XII. **Entregas en Tiendas Físicas y/o Eventos.** No hay cambios ni devoluciones. El cliente es responsable de salvaguardar su producto una vez que salga de las instalaciones de Whirlpool México ya sea en el traslado particular o a través de un tercero. Whirlpool México se deslinda de la transacción y de cualquier daño (golpe a producto, muebles, daños a domicilio, etc) que pueda ocurrir por esta misma, y será responsabilidad del cliente.
- XIII. Estas condiciones aplican para compras en general, promociones, devoluciones y cancelaciones.
- XIV. Esta política está sujeta a cambios sin previo aviso.

SERVICIO

Si su producto presenta una falla en el funcionamiento, esta debe ser reportada al número de Servicio Técnico Whirlpool **01 (81) 8329-2100** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., sábado 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y domingo de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

La garantía de fábrica responde por defectos de fabricación que impida parcial o totalmente el funcionamiento correcto del aparato. Aplica reparación, cambio de piezas o componentes, mano de obra y gastos de transportación derivados del cumplimiento de la garantía, dentro de nuestra red de servicios. Para mayor información consulta tu manual de uso del producto.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- I. Este beneficio es exclusivo para empleados de Whirlpool México y empresas con las que se cuenta convenio corporativo. Te pedimos que consultes la declaración de términos de privacidad y todo lo referente a formas de pago, envíos, garantías, devoluciones, seguridad y preguntas frecuentes previo a realizar tu compra.
- II. Los productos que se adquieren en Tienda Whirlpool son para uso y consumo personal (incluyendo familiares y amigos) y no pueden ser comercializados con fines de lucro por ningún motivo.
- III. La información reflejada en el sitio y cualquier comunicación de Tienda Whirlpool es privada y exclusiva de Whirlpool México y puede sufrir cambios en su contenido sin previo aviso en precios, artículos, funciones, tiempos de entrega o cualquier otra información mostrada.
- IV. Igualmente Tienda Whirlpool se reserva el derecho de borrar comentarios que se consideren inadecuados u ofensivos en su sitio web. Cualquier abuso o mal uso de este beneficio está sujeto al código de ética de la empresa.

FORMAS DE PAGO

Para brindarte mayor conveniencia te ofrecemos múltiples formas de pago:

Formas de Pago	TiendasKitchenAid	TiendaWhirlpool.com	Telemarketing	Comentarios
Contado	X	X	X	Aplica en todas las tiendas físicas y Boutique Kitchenaid. No aplica para TiendaWhirlpool.com ni ventas por teléfono
Orden de Compra	X		X	Solicítala en la Dirección de Recursos Humanos de tu Empresa. Puede mezclarse con otras formas de pago
Tarjeta de Crédito	X	X	X	Se aceptan todas las tarjetas VISA y Master Card
Tarjeta de Débito	X	X	X	Se aceptan todas las tarjetas VISA y Master Card

<p>Depósito Bancario</p>	<p>X</p>		<p>X</p> <p>Haz tu depósito a nombre de Whirlpool México S.A. de C.V. en las cuentas BANAMEX CUENTA: 392-7591900 CLABE: 002580 0392 7591 9004 REFERENCIA: 100 400064 BANORTE CUENTA: 0178690676 CLABE: 07258 00017 8690 6768 REFERENCIA: 100 400064 Una vez realizado envíalo a tu asesor de ventas</p>
<p>Transferencia Bancaria</p>	<p>X</p>		<p>X</p> <p>Haz tu depósito a nombre de Whirlpool México S.A. de C.V. en las cuentas BANAMEX CUENTA: 392-7591900 CLABE: 002580 0392 7591 9004 REFERENCIA: 100 400064 BANORTE CUENTA: 0178690676 CLABE: 07258 00017 8690 6768 REFERENCIA: 100 400064 Una vez realizado envíalo a tu asesor de ventas</p>

Nombre y Firma Cliente _____ Fecha _____

AVISO DE PRIVACIDAD

En Whirlpool México S.A. de C.V., Industrias Acros Whirlpool S.A. de C.V., Comercial Acros Whirlpool S.A. de C.V., Whirlpool Internacional S. de R.L. de C.V. y/o cualquiera de sus empresas filiales, subsidiarias y que pertenecen o son controladas por el mismo grupo (en lo sucesivo “Whirlpool”), sabemos que la privacidad es muy importante para usted, debido a esto y cumpliendo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la “Ley”) ponemos el presente Aviso de Privacidad a disposición de todos nuestros clientes, empleados, proveedores y en general, a cualquier persona física o moral de quien(es) Whirlpool ha recibido o podría recibir información concerniente a su persona (en lo sucesivo “Datos Personales”), con el objetivo de informarle sobre el tratamiento que se les dará a sus Datos Personales del sitio web para propósitos comerciales o públicos sin la autorización expresa de Whirlpool Corporation y/o Whirlpool México. Whirlpool Corporation y/o Whirlpool México se reserva la propiedad y derechos de propiedad industrial de las Marcas descargadas de este sitio web.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Whirlpool, con domicilio convencional en Carretera Miguel Alemán km 16.13, Col. El Milagro, Apodaca, Nuevo León C.P. 66634, es responsable del tratamiento de sus Datos Personales.

DATOS PERSONALES QUE SE RECABAN

Para las finalidades contenidas en el presente aviso, Whirlpool podrá recabar cualquier tipo de datos considerados como Datos Personales. Asimismo, en los casos que así se requiera, se recabarán datos personales sensibles. En ambos casos, Whirlpool se compromete a que éstos sean tratados bajo medidas de seguridad, siempre garantizando su confidencialidad.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los fines para los cuales Whirlpool utiliza sus Datos Personales (de manera enunciativa, más no limitativa), son los siguientes: ingresar a la bolsa de trabajo, emitir recomendaciones como posible candidato, consultar su información en fuentes de acceso público, elaboración de su expediente personal, la administración de personal, la administración del plan de beneficios local o global, la seguridad de nuestras instalaciones, la adquisición de bienes y servicios, facturación, la publicidad de nuestros productos, seguimiento a las ventas a fin de alcanzar la satisfacción del cliente, evaluar de tiempo en tiempo la calidad de los servicios que le hayamos brindado, atención a los reportes de servicio de nuestro call center, hacer de su conocimiento nuevos productos, servicios, beneficios, descuentos, promociones, estudios de mercado, y cualquier otra actividad análoga de conformidad con su objeto social.

TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Le informamos que en caso de así requerirse para las finalidades antes mencionadas sus Datos Personales pueden ser compartidos y transferidos dentro y fuera del país por personas distintas a Whirlpool. Whirlpool entenderá que usted otorga su consentimiento, si usted no manifiesta por escrito su oposición para que sus Datos Personales no sean transferidos, puede contactar al Comité de Datos Personales para orientación.

DERECHOS ARCO

En cumplimiento con la Ley, Whirlpool ha designado al Comité de Datos Personales (en lo sucesivo el Comité) como encargado de dar trámite a las solicitudes que usted pueda tener, incluyendo las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto al tratamiento de sus Datos Personales, así como para la revocación del tratamiento de los mismos. Para tal efecto usted deberá enviar su solicitud al Comité, misma que deberá de contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre de Titular y Domicilio u otro medio para comunicar la respuesta a su solicitud.
- Los documentos que acrediten la identidad ó en su caso la representación legal del titular.
- La descripción clara y precisa de los Datos Personales de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados.

Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales. Para cualquiera de las solicitudes antes mencionadas o en caso de cualquier duda o comentario respecto a sus Datos Personales puede comunicarse con el Comité a los teléfonos 83292200 y 83290522, con domicilio en Carretera Miguel Alemán km 16.13, Col. El Milagro, Apodaca Nuevo León C.P. 66634.

OPCIONES Y MEDIOS PARA LIMITAR EL USO Y DIVULGACIÓN DE LOS DATOS

Si usted desea dejar de recibir mensajes promocionales de nuestra parte por teléfono fijo, celular, correo postal, correo electrónico o cualquier otro medio, puede solicitarlo a través del Comité. Asimismo, le informamos que en nuestro sitio de internet se pudieran utilizar cookies y otras tecnologías las cuales pueden ser deshabilitadas mediante la función correspondiente en su navegador.

MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

Este aviso de privacidad podrá ser modificado en cualquier momento. Dichas modificaciones podrán ser consultadas por los diferentes medios y a través de nuestra página de internet www.whirlpoolmexico.com.mx

Nombre y Firma Cliente _____ Fecha _____