

SERVICIO DE GARANTÍA Y POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN (MX-LATAM).

Este documento ("Acuerdo") establece las políticas de Navien, Inc. ("Navien") con respecto al servicio y la implementación de la garantía limitada ("Garantía limitada") proporcionada por Navien. El mayorista o distribuidor ("Mayorista") a quien Navien suministró los productos ("Productos") por el presente reconoce y acepta cumplir con los términos y condiciones establecidos en este documento y según se establece en la sección "Atención al cliente" del sitio web de Navien en www.navien.com.mx

1. **Garantía limitada:** Navien ofrece una Garantía limitada para sus Productos, al usuario final, por defectos que surjan del proceso de fabricación. Esta garantía limitada cubre el intercambiador de calor y los componentes. Se adjunta a la presente una copia de la Garantía limitada, que Navien puede modificar de vez en cuando a su exclusivo criterio. El comprador mantendrá la única obligación de entregar la Garantía limitada y este acuerdo a los instaladores. ("Instaladores") a quienes se venden o distribuyen los Productos. AVISO A LOS INSTALADORES: AL ACEPTAR LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS, GARANTÍA LIMITADA Y ACUERDO, EL INSTALADOR ACUERDA CUMPLIR ESTRICTAMENTE CON TODOS LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS AQUÍ.
2. Reclamo de garantía y procedimientos de devolución: Los reclamos de garantía se procesarán de la siguiente manera:
 - (a) Para iniciar un reclamo de garantía, el propietario o usuario final puede comunicarse con el instalador original, Navien o un especialista de servicio de Navien identificado en el sitio web de Navien. Si el instalador es notificado directamente de la reclamación, el instalador inspeccionará de inmediato el producto y la instalación. Si el instalador determina de buena fe que la garantía puede aplicarse, entonces el instalador deberá llamar inmediatamente al soporte técnico de Navien al 1800-519-8794 (USA), 800-099-0275 (MX), 949-420-0420 (Linea Directa USA), y proporcionar detalles de la naturaleza de la reclamación, incluido el nombre del usuario final, el número de teléfono y la dirección; modelo y número de serie, y fecha de instalación. En el momento en que el instalador se pone en contacto con Navien para obtener un número de autorización de devolución de mercancías (RGA), el instalador debe estar frente al producto antes de retirarlo para solucionar problemas con el soporte técnico de Navien.
 - (b) Una vez aprobado, y pendiente del derecho de Navien de inspeccionar e investigar más el reclamo, se le proporcionará un número RGA al Instalador. Navien se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de enviar a su propio técnico u otro instalador para completar la reparación de la garantía.
 - (c) A más tardar dos (2) semanas después de la finalización de la reparación, el Instalador deberá transmitir un formulario complemento de reclamo laboral debidamente completado, proporcionado por Navien, de la siguiente manera: Por correo electrónico: Atencion.clientes@navien.com
 - (d) La tarifa de pago al Instalador por las reparaciones de garantía aprobadas será la especificada por Navien. El instalador tiene la única obligación de obtener el monto de tarifa aprobado de Navien antes de comenzar cualquier servicio. El inicio del trabajo por parte del instalador constituirá la aceptación incondicional del instalador de la tarifa especificada por Navien.
 - (e) Dentro de las dos (2) semanas posteriores a la satisfacción de todos los requisitos del Instalador, incluido el recibo de Navien de la Carta de reclamo completada, la verificación de Navien con el usuario final de que la reparación se completó satisfactoriamente y el recibo de Navien del Producto devuelto, Navien emitirá el pago al Instalador.

- (c) El instalador se esforzará por obtener y mantener los kits de piezas de servicio de Navien para completar las reparaciones de manera rentable y oportuna.
- (d) El instalador recomendará y aconsejará diligentemente a los usuarios finales que presenten tarjetas de registro de garantía completadas a Navien para evitar demoras en el procesamiento de las reclamaciones de garantía y posibles motivos para la denegación de la garantía.
- (e) El período de garantía para una instalación en una construcción nueva comenzará a partir de la fecha en que el usuario final obtenga el título de la propiedad del desarrollador o constructor y no la fecha de instalación.
- (f) Navien no estará obligado a pagar ningún gasto o tarifa al Mayorista o al Instalador que se incurra como resultado de su incumplimiento de los términos, condiciones y procedimientos establecidos en este documento, incluidos, entre otros, las tarifas de envío pagadas a un transportista que no sea autorizado por Navien por encima de las tarifas de envío autorizadas de Navien.
- (g) En el caso de que Navien, a su exclusivo criterio, elija aceptar la devolución de los Productos sin que el Mayorista o el Instalador cumplan con todos los procedimientos requeridos establecidos en este documento, se pagará un cargo de reposición del veinte (20%) más los gastos de envío por la parte no conforme. La tarifa de reposición también se aplicará si se intercambia una parte y el número RGA emitido comienza con una "P".
- (h) Todos los reclamos de garantía y las comunicaciones relacionadas con el procesamiento y los procedimientos de la garantía deben dirigirse a Navien y no al Mayorista. El instalador no exigirá el pago de sus servicios de reparación de garantía a nadie que no sea Navien. El mayorista no avanzará ni pagará ninguna tarifa de reparación de garantía facturada por el instalador al mayorista, y el mayorista no recibirá ningún reembolso de Navien por los pagos realizados directamente al instalador.