SERVICIO DE GARANTÍA Y POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

MÉXICO-LATAM (Territorios previamente aprobados).

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 (NSS MX-LATAM), 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.

3. Procedimientos de devolución a través del mayorista: Las devoluciones del producto se procesarán de la siguiente manera:

   (a) El Instalador deberá enviar el número RGA, emitido por Navien y el número de serie al Mayorista de quien el Instalador recibió originalmente el Producto y solicitará el mismo modelo o pieza para su reemplazo. El número RGA comenzará con una "U" para el reemplazo del Producto y una "P" para el reemplazo de la pieza.

   (b) A discreción del Mayorista, el Mayorista puede transmitir el número RGA y el número de serie a Navien para su verificación y aprobación. Navien no será responsable de ningún número RGA que no sea válido o no esté autorizado por Navien.

   (c) Dentro de los cuatro (4) días posteriores a la recepción del Producto de reemplazo por parte del Mayorista, el Instalador devolverá el Producto defectuoso al Mayorista. Posteriormente, el mayorista informará a Navien de la recepción del Producto defectuoso, obtendrá información de envío de Navien y devolverá el Producto a Navien de conformidad con las instrucciones de envío de Navien.

   (d) El Instalador deberá obtener del Mayorista, y el Mayorista deberá proporcionarle al Instalador, un recibo que acredite la fecha de devolución y el número de serie del Producto devuelto. En el caso de que el Mayorista niegue haber recibido el Producto devuelto o las partes del Instalador y el Instalador no puede presentar a Navien el recibo de devolución emitido por el Mayorista, entonces el Instalador será el único responsable del costo del Producto de reemplazo.

   (e) Navien inspeccionará el Producto devuelto y confirmará la existencia de un defecto de fabricación de que el Producto devuelto es el mismo que se identifica en la Carta de reclamación y que el Instalador y el Mayorista han cumplido todos los requisitos de procedimiento. Sujeto a dicha verificación, se emitirá una nota de crédito o pago al Mayorista dentro de los siete (7) días posteriores a la recepción de Navien del Producto y toda la información requerida. La solicitud de pago del Instalador se dirigirá exclusivamente a Navien. El Mayorista no solicitará el reembolso de Navien por las tarifas de servicio que pueda pagar al Instalador.

   (f) A medida que se suspendan los Productos modelo CR, CC, NR y NP, el Mayorista deberá proporcionar Productos de reemplazo del modelo al Instalador. Cuando el reemplazo se deba a un defecto de fabricación (como lo reconoce expresamente Navien), Navien emitirá una nota de crédito o un pago al Mayorista por la diferencia en el precio del Mayorista para el modelo suministrado al Instalador. Cuando el reemplazo se deba a cualquier otro motivo que no sea un defecto de fabricación, el usuario final y / o el Instalador serán responsables de pagarle al Mayorista la mayor diferencia de precio del Producto de reemplazo.

4. Devoluciones directas por parte del Instalador: La devolución de los productos debe ser manejada a través del Mayorista como se describe anteriormente. En aquellas circunstancias limitadas o especiales en las que Navien autoriza una devolución directa basada en la única determinación de Navien de que un Mayorista no se encuentra cerca del Instalador o el Mayorista no mantiene el inventario necesario, entonces Navien puede autorizar una devolución directa a Navien de conformidad con lo siguiente términos y Condiciones:

a) Todos los procedimientos establecidos en este documento deben seguirse y dirigirse a Navien.

b) Para asegurar la devolución del Producto defectuoso a Navien luego de que el Instalador reciba el Producto de reemplazo, el Instalador deberá proporcionar a Navien un número de tarjeta de crédito y una autorización, otro acuerdo de garantía, garantía o indemnización para que asegure el valor del Producto de reemplazo proporcionado al Instalador. Al devolver el Producto defectuoso a Navien, el Instalador estará obligado únicamente a obtener un recibo de Navien que acredite la devolución del Producto defectuoso. Tras la notificación de Navien al Instalador de que el Producto defectuoso no se ha recibido, el Instalador estará obligado a pagar el Producto de reemplazo, al precio de venta Mayorista, a menos que el Instalador pueda presentar el recibo obtenido de Navien.

c) (Dentro de los cuatro (4) días posteriores a la recepción del Producto de reemplazo, el Instalador devolverá el Producto o las piezas defectuosas a Navien. Cuando se haya autorizado una devolución directa, el Producto o las piezas no deben devolverse al Mayorista. El Instalador deberá obtener información de envío de Navien, y debe devolver el Producto a Navien estrictamente utilizando la etiqueta de envío de devolución que se incluirá en la caja que contiene el nuevo Producto de reemplazo.

5. Reclamación de denegación de trabajo: el reclamo de pago del Instalador por la mano de obra y los servicios prestados se puede denegar por completo o reducir en caso de que el instalador no cumpla estrictamente con los requisitos establecidos en este Acuerdo y por otros motivos aplicables, incluidos los siguientes:

   (a) Si se prestan servicios de reparación o reemplazo para los cuales se solicita el pago antes de recibir la autorización previa de Navien como lo demuestra un número RGA.

   (b) Si el reclamo de pago del Instalador excede la tarifa o tarifa especificada por Navien, Navien solo estará obligado a pagar la tarifa o tarifa especificada previamente por Navien, y el Instalador no buscará a ninguna otra parte, incluido el Mayorista o Usuario, para dichos pagos adicionales. El comienzo del trabajo por parte del Instalador constituirá la aceptación inequívoca e incondicional del Instalador de la tarifa o tarifa designada por Navien y el reconocimiento y aceptación del Instalador de la tarifa o tarifa designada por Navien.

   (c) Si el Instalador no proporciona toda la información requerida, incluido el nombre, la dirección y el número de teléfono del usuario final, el modelo y el número de serie, la fecha de instalación original; si dicha información y / o documentos requeridos no se presentan cuando se solicitan; o si el Instalador no está delante del producto en el momento en que se solicita el número RGA a Navien.

   (d) Si la reparación o el reemplazo no se completó correctamente, si el Usuario final no está satisfecho con la reparación, y / o se identifica una discrepancia entre la reparación identificada en la Carta de Reclamo y la reparación que realmente se realizó.

   (e) Si una llamada de reparación de seguimiento implica el mismo problema que el Instalador había reparado previamente dentro de los tres (3) meses anteriores.

   (f) Si la Garantía limitada es nula o no es aplicable por algún motivo.

   (g) Si Navien recibe la solicitud de pago de mano de obra y servicios prestados por el Instalador más de dos (2) semanas después de que el servicio de reparación o reemplazo fue completado.

   (h) (Si Navien determina que la reclamación por el pago de mano de obra y servicios prestados no era por servicios directamente necesarios para reemplazar o reparar el producto defectuoso, como por ejemplo para el mantenimiento del Producto.

6. Otros términos y condiciones: el Comprador y el Instalador acuerdan los siguientes términos y condiciones adicionales que se aplicarán tanto a las devoluciones directas como a las devoluciones a través del Mayorista:

   (a) El Mayorista no debe liquidar ningún reclamo de garantía directamente con el Instalador, ya que el Instalador debe enviar todos los reclamos de garantía y reclamos por el pago de las tarifas de servicio directamente a Navien y liquidarse directamente entre el Instalador y Navien.

   (b) En el momento en que el Instalador contacte a Navien para obtener un número RGA, el Instalador debe estar frente al producto antes de retirarlo para solucionar problemas con el soporte técnico de Navien.

(c) El Instalador se esforzará por obtener y mantener todos 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.