POLÍTICAS GENERALES MABE - IOMABE

Mabe S.A. de C.V. y/o sus filiales ('MABE') le ofrecen los servicios de venta en línea de los productos propiedad de MABE dentro de los Estados Unidos Mexicanos (el Territorio) , en la siguiente dirección electrónica (www.mabeglobal.com los Servicios) de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

Al utilizar los Servicios, usted acepta estas condiciones:

SU CUENTA

Cuando usted utiliza los Servicios es usted responsable de mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta y su contraseña, así como de restringir el acceso a su computadora, y usted asume la responsabilidad de cualesquier actividades realizadas desde su cuenta o utilizando su contraseña.

MABE se reserva el derecho de dar de baja cuentas, remover o editar contenido, cancelar órdenes en caso de violación a las presentes Condiciones de Uso, Términos de Servicio o cualesquiera otra políticas, términos y condiciones de MABE.

DESCRIPCIONES DE PRODUCTO

Toda la información acerca de los productos contenida en nuestro sitio web se proporciona únicamente con fines informativos, por favor verifique que la descripción del producto que está adquiriendo corresponda a sus necesidades, en caso de tener cualquier duda por favor póngase en contacto con nosotros mediante cualquiera de los medios disponibles en estos términos

PRECIOS

Excepto que se indiquen de manera separada, todos los precios mostrados a través del sitio web de MABE incluirán impuestos, es decir el valor total del producto se mostrará desglosado en valor del producto, impuestos y costo de envío (en caso de que aplique).

El precio que se muestra corresponderá únicamente al producto a que haga referencia, en cualquier caso, lo precios pueden variar dependiendo de la vigencia de las promociones que apliquen a los productos, por lo que el precio final que le será aplicable será el que se indique al momento de compra

PAGO

El usuario de este sitio web está obligado a pagar el precio total de los Productos que adquiera (precio, más impuestos, más gastos de envío) en el mismo momento de realizar el pedido de que se trate, salvo en caso de elegir la modalidad de pago a plazos, pues en dicho caso el usuario

quedará obligado a pagar al banco emisor de la tarjeta de crédito con la que hubiere realizado la compra, los montos, costo de financiamiento y demás cargos que resulten aplicables al crédito otorgado por conducto de dicho banco.

Los precios de www.mabeglobal.com están sujetos a cambio sin previo aviso.

Al precio inicial que figure en la página web para cada uno de los productos ofrecidos se le sumarán las cantidades correspondientes a los gastos de envío que en su caso se generen, en cualquier caso, dichas cantidades o tarifas serán comunicadas previamente al usuario, antes de formalizar la propia compra.

Los métodos de pago de este sitio web son:

- DEPÓSITO DE EFECTIVO en las siguientes entidades bancarias: BANAMEX, BANCOMER, SANTANDER, SCOTIABANK.
- DEPÓSITO DE EFECTIVO en las siguientes tiendas de autoservicio: OXXO, SEVENELEVEN.
- TARJETA DE CRÉDITO VISA, MASTER CARD y AMERICAN EXPRESS.
- TARJETA DE DÉBITO VISA, MASTER CARD.
- Pago a meses CON TARJETA DE CRÉDITO VISA, MASTER CARD PARTICIPANTES(por ahora no es aceptado el pago a meses de BBVA y Amex).

1. Meses sin intereses: El cliente puede diferir el costo de su orden en mensualidades, esta opción solo aplica para tarjetas de crédito, bancos y plazos participantes.
2. Meses con intereses: El cliente puede diferir el monto de su orden en pagos fijos mensuales, el monto de las mensualidades será presentada antes de hacer la compra, esta forma de pago solo aplica con tarjeta de crédito y con Bancos y plazos participantes.

Sea cual fuere la elección del método de pago a elegir por el Cliente, Mabe se reserva el derecho de confirmar la orden vía telefónica o e-mail una vez que esta llegue a nuestro sistema. En esta Confirmación Mabe puede solicitar los siguientes documentos:

- Identificación Oficial.
- Copia de la tarjeta con que realizó el pago.
- Copia del estado de cuenta (de la tarjeta con que realizó el pago).

El usuario deberá realizar el pago mediante tarjeta de crédito (Visa, MasterCard o American Express) que tenga como entidad financiera emisora a un banco autorizado para operar como tal en el Territorio.

Pago en tiendas de autoservicio.

Puedes realizar tu pago en Oxxo o Seven eleven (siempre y cuando el monto no pase los $10,000 mxn.

Es muy importante que realices tu pago como máximo 48 horas después de recibir el correo con el registro de tu pedido ya que, de lo contrario, Mabe se reserva la posibilidad de cancelarlo.

El pagador autoriza al proveedor del sistema de pago para utilizar sus datos personales a fin de mitigar el riesgo de suplantación de identidad de los tarjetahabientes.

Para poder pagar a plazos se requiere una compra de un importe mínimo. Dicho importe mínimo variará según el número de pagos en el que se solicite diferir la compra:

Para comprar en 6 pagos el importe mínimo será de $ 600.00

Para comprar en 12 pagos el importe mínimo será de $1,200.00

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

MABE ACEPTARÁ CANCELACIONES DE PEDIDOS CUANDO:

ERROR DE MABE

- El producto se encuentre dañado.
- El tiempo de entrega no se ha cumplido.

ERROR CLIENTE

- El producto no era el que esperaba (Un producto por otro producto: producto de diferente familia, características, atributos, color. Mismo modelo: iguales características, atributos diferente color. Mismo modelo: diferente generación (características, atributos).
- Los productos no hayan sido abiertos, usados, no tengan signos de deterioro y maltrato, se mantengan en el mismo estado en que se recibieron, conservando los empaques y cajas originales, así como sus etiquetas, incluyendo todo tipo de accesorios, periféricos, manuales y garantías. El reclamo deberá efectuarse dentro de los primeros 3 días hábiles de haber recibido el producto.

  Mabe hará el cobro de los GASTOS DERIVADOS cuando el cliente por error en la captura del pedido solicite la CANCELACIÓN de producto ya entregado:

- Gastos de empaque $250.00
- Gastos Administrativos: $300.00
- RECOLECCIÓN del producto (costo del flete calculado al precio del producto).

MABE NO ACEPTARÁ CANCELACIONES DE PEDIDOS CUANDO:

- La compra es de algún producto Monogram, en el caso de estos productos únicamente se permitirá cambio y el proceso es el siguiente: Un técnico especialista dependiendo de la marca visitará el domicilio con cita y revisará a detalles para determinar la solución del mismo o confirmar el cambio físico.

MABE SE RESERVA EL DERECHO DE CANCELAR PEDIDOS EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- No se cuenta con inventario.
- Si se considera sospechoso de fraude.
- El método de pago no es aceptado.
- Si el tiempo para realizar el pago expiró.

PLAZOS, LUGAR DE ENTREGA Y EXTRAVÍOS

1. Entrega del Producto

- MABE se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el usuario señale en el formulario de pedido, siempre que éste se ubique dentro del Territorio. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al usuario que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro de un horario laboral habitual, es decir entre las 9:00 horas y las 18:00 horas, de lunes a viernes.
- MABE no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el usuario en el formulario de pedido no exista, o no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.
- MABE informa al usuario de que es posible que un mismo pedido se divida en varias entregas.
- La entrega del pedido se realizará hasta que el área de entregas de Mabe, se haya puesto en contacto para confirmar fecha de entrega en los teléfonos especificados en la orden.
- Sólo se entregará en el domicilio confirmado en la cita.
- En caso que, no se haya podido entregar al producto después de dos intentos de entrega se generará una devolución por el motivo “Cliente Ausente”.
- El transporte entrega el producto en domicilio hasta un primer nivel (si hay elevador de carga se entrega a cualquier piso) quedando especificado que no se hacen volados o algún otro proceso que afecte la seguridad o condiciones del mismo.
- El producto se regresará al CDR de procedencia y el CAC del CDR correspondiente buscará contactar al cliente durante un periodo máximo de 2 semanas para comunicarle que su producto

fue devuelto al CDR por no haberse podido entregar ya que el cliente no estaba en el domicilio el día acordado.

- En caso que no se haya podido entregar el producto por “Cliente Ausente” siendo que se concertó la cita previamente y el cliente desee que se le reprograme la entrega, deberá pagar el importe de su envío nuevamente, y deberá ser administrado vía “Contacto TM”. CAC será el responsable de avisar a Contacto TM para realizar el cambio o bien, el cobro de la nueva entrega.
- Al recibir los productos se deberá comprobar que: se esté recibiendo lo(s) modelo(s) que se especifican en el pedido, DESTAPAR Y REVISAR que no estén rayados y/o golpeados. Una vez firmado de conformidad no se realizarán cambios ni devoluciones por estos conceptos.
- Se tienen cinco días hábiles posteriores a la entrega, para reportar cambios o devoluciones por razones imputables al proveedor de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor: *ARTÍCULO 56.- El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo el proveedor reintegrar al consumidor el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo del consumidor. Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra.*
- Todo producto que haya sido recibido por el cliente (firma de aceptado) al ser desempacado presenta daño (golpes, ralladuras, accesorios faltantes) y haya sido utilizado presente fallas de funcionamiento deberá reportarse con SERVIPLUS y hacer su cambio o reparación con el procedimiento regular de SERVIPLUS.
- En ningún caso el transporte podrá recoger productos que tengan señales de haber sido utilizados.
- En caso de que el transporte llegara a recoger un producto que tenga señales de haber sido utilizado; Mabe se reserva el derecho de contactar al cliente de forma escrita, telefónica o un equivalente y pedirle que retire el producto del almacén en un plazo no mayor a 5 días de su llegada al almacén.
- En caso de que el cliente no retire el producto en un periodo menor a 5 días, MABE se reserva el derecho de destruirlo sin ningún tipo de compensación para el cliente.
- Si el cliente desea hacer cambio en la forma de entrega: entrega a domicilio a cliente recoge, en ningún caso se hará la DEVOLUCIÓN del importe pagado en la orden por concepto de FLETE.

2. Plazo de Entrega

El plazo fijado para las entregas es de 20 días, aunque el plazo de entrega puede suele oscilar dependiendo de la disponibilidad de los productos y de si estos son o no de importación.

Los días hábiles se consideran a partir de que el usuario recibe en su correo electrónico la notificación del que el pago fue APROBADO.

Estos plazos son plazos promedio, y por tanto son solo una estimación y no una garantía de cumplimiento, ya que la entrega se realiza a través de empresas de mensajería ajenas a MABE contratadas para tal fin por esta última. Por ello, es posible que los plazos varíen por razones logísticas o de caso fortuito o fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, MABE informará al usuario de que se trata dicha situación, tan pronto como tenga conocimiento de ello.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el Producto a disposición del usuario en el domicilio señalado por éste al momento de realizar la compra y el usuario firma los documentos presentados por el personal de transporte, que se materializa a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes contratada.

3. Entregas no realizadas

Si en el momento de la entrega el usuario se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega. MABE contrata, como parte del servicio de entrega de mensajería, la realización de dos tentativas de entrega para Distrito Federal y zonas metropolitanas y una en as demás zonas, para garantizar así que la entrega se produzca.

Si pasados 7 (siete) días hábiles tras la salida a reparto del pedido, la entrega del mismo no se ha podido concertar, el Socio y/o Usuario deberá ponerse en contacto con MABE. En caso de que el usuario no proceda así, pasados 10 (diez) días hábiles desde la salida a reparto del pedido, éste será devuelto a los almacenes de MABE y usuario deberá asumir los gastos de envío y de retorno de la mercancía al almacén.

4. Diligencia en la entrega

El usuario, bajo su propia y exclusiva responsabilidad deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de MABE, realice la entrega del (los) producto(s) solicitado(s), indicando en el comprobante de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje de los mismos. Si una vez revisado el producto, el usuario detectara cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el producto por el envío, éste se compromete a comunicarlo a SERVIPLUS por correo electrónico a la dirección atencion@mabe.com.mx o llamando al teléfono 5227 1000 / 01 461 471 7000 dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a su entrega.

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

MABE SOLO ACEPTARÁ DEVOLUCIONES CUANDO SE CUMPLAN LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

Procedimiento de DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO:

- El Producto deberá devolverse en el mismo estado en que se entregó y deberá conservarse su empaque y etiquetado original, en el caso de los productos voluminosos será indispensable el empaque original.
- El envío deberá hacerse usando la misma caja en que el producto haya sido enviado originalmente, o en su defecto en algún formato similar que garantice la devolución en perfecto estado.
- Se podrán realizar DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO, cuando los productos no hayan sido abiertos, usados, no tengan signos de deterioro y maltrato, se mantengan en el mismo estado en que se recibieron, conservando los empaques y cajas originales, así como sus etiquetas, incluyendo todo tipo de accesorios, periféricos, manuales y garantías.
- Si la caja y empaques originales, manuales, accesorios son devueltos en mal estado, MABE se reserva el derecho de efectuar el cargo al comprador por dichas piezas. O de NO aceptar dicha devolución
- En todos los casos aplicará para DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO el reclamo deberá ser dentro de los primeros 5 días hábiles, del recibo del producto.
- Las, DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO se efectuarán siempre después de la recepción del producto en nuestro almacén y la verificación del estado en el que se encuentra (DEVOLUCIÓN).
- La empresa no está obligada a aceptar Cambio físico de productos y/o devoluciones no justificadas.

Para seguir el procedimiento de DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO enviar un correo electrónico a: tienda.mabe@mabe.com.mx o comunicarse al teléfono: 461 471 7366

La devolución del o de los productos dará lugar a un reembolso igual al costo del o de los productos devueltos, menos el costo del servicio que en su caso resulte aplicable.

Únicamente en el caso de que el o los Productos entregados sean defectuosos o incorrectos, MABE reembolsará también al usuario los gastos de envío correspondientes. Las devoluciones y las cancelaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

REEMBOLSOS AL USUARIO

La devolución del o de los productos dará lugar a un REEMBOLSO igual al costo del o de los productos devueltos, menos el costo del servicio que en su caso resulte aplicable.

Únicamente en el caso de que el o los Productos entregados sean defectuosos o incorrectos, MABE reembolsará también al usuario los gastos de envío correspondientes. Las devoluciones y las cancelaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

Esta situación aplica para todos los usuarios de www.mabeglobal.com considerando en caso que se presente alguno de los siguientes sucesos:

- Mabe cometió un error en el modelo, color del producto que se solicitó.
- Mabe realizó la entrega en un lugar diferente al especificado por el cliente en su pedido, sin previa autorización del cliente o sin haberle notificado.
- En caso de que se pida un reembolso por una compra con Tarjeta de Crédito/Débito en la que se haya realizado el cargo y por un error atribuible a Mabe no se haya autorizado (liberado) la orden.
- En caso que el pedido haya sido autorizado (tarjeta de crédito/débito); pero el cobro haya sido mayor al monto del precio del producto.
- En el caso en que, por alguna razón ajena y no imputable a MABE, el comprador no esté satisfecho con el producto adquirido y pretenda el REEMBOLSO de la cantidad pagada.

El comprador notificará a MABE su solicitud mediante correo electrónico a tienda.mabe@mabe.com.mx y deberá contener los siguientes datos:

- Número de pedido web.
- Motivo de reembolso.
- Cuenta para depositar el dinero por concepto de REEMBOLSO (ésta no debe de ser de crédito) debe ser una Cta. de Cheques o Cta. de Débito.
- CLABE Interbancaria.

Para poder procesar el REEMBOLSO de una manera rápida y eficiente en el caso de haber pagado con TDC/TDD, se solicitará la siguiente información:

- Número de Pedido WEB.
- Fecha en que se realizó el cargo.
- Número de TDC/D con la que se realizó el pedido.
- Nombre del Titular.
- Monto del pedido.
- De Cuenta CLABE para realizar el depósito correspondiente.
- Copia fotostática de su estado de cuenta.
- Sin esta información no podemos procesar la devolución.
- Toda la información recibida correctamente antes del Lunes a las 2:00 PM de la semana en curso se procesará el viernes de la misma semana, la información recibida después del lunes a las 2:00 PM se procesará hasta el viernes de la siguiente semana

El REEMBOLSO a la TDC/TDD CON LA QUE SE REALIZÓ LA COMPRA.

Si el pago fue con tarjeta de crédito o tarjeta de débito se hará el reembolso directo en la tarjeta de la compra, en un promedio de 48 horas después de solicitado, sin embargo, el tiempo en que el dinero se ve reflejado en la cuenta del cliente varía de acuerdo a cada banco.

Si el pago se realizó en efectivo el reembolso se hará vía depósito, no se realizará de forma inmediata y solamente se realizará después de recibir el formato de devolución de efectivo con los datos completos y veraces proporcionados por el cliente.

Si el pago se realizó con PayPal el reembolso se hará a la cuenta con la que se realizó la compra

El FLETE se considera un servicio concluido cuando la orden ha sido facturada y no aplica para REEMBOLSO. de cada Socio.

CONTROVERSIAS

Cualquier disputa o reclamación relacionada con el uso de los Servicios, los productos o servicios vendidos o distribuidos por MABE o a través de www.mabeglobal.com o las presentes Condiciones De Servicio será sometida y resuelta a través de la jurisdicción administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor ('PROFECO').

CONTACTO

Usted podrá contactarnos por cualquiera de las siguientes vías:

- Correo electrónico: tienda.mabe@mabe.com.mx
- Teléfono: 01 461 471 7366
- Comunicación escrita: a la dirección, Palmas 100, Colonia Lomas de Chapultepec C.P. 11000, Delegación Miguel Hidalgo, en México, Distrito Federal.