



POLÍTICA DE GARANTÍAS 2026

ESSENTIAL STORE MX

Comercializadora y Promociones de Aparatología SPA MX, S.A. de C.V.

RFC: CPA230930728

I. OBJETO DE LA GARANTÍA

La presente póliza establece los términos, condiciones, alcances y limitaciones de la garantía aplicable a los equipos comercializados por Essential Store MX, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

II. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Razón social: Comercializadora y Promociones de Aparatología SPA MX, S.A. de C.V.

Nombre comercial: Essential Store MX

RFC: CPA230930728

Sitio web: www.essentialstoremx.com

III. ALCANCE Y VIGENCIA DE LA GARANTÍA

- **Equipos:** un (1) año de garantía por defectos de fabricación.
- **Manerales y accesorios:** tres (3) meses de garantía por defectos de fabricación.
- **Cartuchos e insumos de uso único:** no cuentan con garantía.

La garantía inicia a partir de la fecha de entrega del equipo al cliente.

IV. DEFINICIÓN DE DEFECTO DE FABRICACIÓN

Se considera defecto de fabricación aquel fallo interno atribuible a materiales o ensamblaje de origen que impida el funcionamiento normal del equipo bajo condiciones correctas de instalación, uso, conexión eléctrica y mantenimiento.

No se consideran defectos de fabricación el desgaste natural por uso, golpes, caídas, variaciones eléctricas externas, uso de reguladores no aptos, percepción subjetiva de potencia o resultados clínicos, ni fallas derivadas de uso incorrecto o capacitación insuficiente.

V. RECEPCIÓN, REVISIÓN Y REPORTE OPORTUNO

Daños físicos visibles deberán reportarse dentro de las primeras veinticuatro (24) horas posteriores a la entrega del equipo. Fallas operativas o funcionales deberán reportarse dentro de los primeros tres (3) días naturales, adjuntando evidencia fotográfica o en video.

VI. INICIO DE LA GARANTÍA Y USO DIFERIDO DEL EQUIPO

La vigencia de la garantía inicia a partir de la fecha de entrega del equipo, independientemente de la fecha en que el cliente decida abrirlo, instalarlo o ponerlo en operación. El almacenamiento, resguardo o uso diferido no suspende, interrumpe ni difiere el periodo de garantía.

VII. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo deberá realizarse dentro de los primeros seis (6) meses a partir de la fecha de entrega del equipo y deberá ser documentado mediante una orden de servicio, reporte técnico o constancia emitida por quien lo realice. El ingreso del equipo a garantía, revisión técnica o mantenimiento correctivo no suspende ni reinicia dicho plazo.

El mantenimiento preventivo podrá realizarse de las siguientes maneras:

- **En ciudades donde Essential Store MX cuente con presencia física:** el mantenimiento deberá realizarse preferentemente con nuestro equipo técnico autorizado. El costo del servicio será informado al cliente al momento de solicitarlo.
- **En ciudades donde Essential Store MX no cuente con presencia física:** el cliente podrá llevar el equipo con un ingeniero biomédico certificado o empresa especializada en equipos médicos y de spa, debiendo presentar el documento que acredite dicho servicio.

La omisión del mantenimiento preventivo o la incapacidad de acreditarlo mediante documento, faculta a Essential Store MX a determinar si la falla reportada está relacionada con dicha omisión, lo cual podría invalidar la garantía.

VIII. PROCESO DE VALIDACIÓN Y DICTAMEN TÉCNICO

Todo proceso de garantía deberá iniciar obligatoriamente con una videollamada con el área de Ingeniería y Soporte Técnico de Essential Store MX. Únicamente si el dictamen técnico así lo requiere, se procederá al envío físico del equipo para su revisión, reparación o reposición.

El dictamen emitido por el área de Ingeniería y Soporte Técnico será definitivo para determinar la procedencia o improcedencia de la garantía, así como la modalidad de resolución y la cobertura del flete.

IX. CONDICIONES ELÉCTRICAS Y VOLTAJE

La conexión del equipo a un voltaje distinto al especificado por el fabricante, incluyendo la conexión a líneas de 220 V cuando el equipo esté diseñado para operar a 110–127 V, será considerada uso indebido e invalidará automáticamente la garantía.

Podrán considerarse como evidencia técnica suficiente: capacitores inflados o reventados, fusibles quemados, daños en fuente de poder o tarjetas electrónicas, así como decoloración o quemaduras en componentes electrónicos.

Tierra física certificada: El cliente deberá contar con una instalación eléctrica con tierra física debidamente certificada, entendiéndose como tal la existencia de una varilla de cobre enterrada y conectada al sistema eléctrico del inmueble conforme a la NOM-001-SEDE vigente. La simple presencia de un contacto de tres clavijas (tricontacto) no garantiza la existencia de tierra física real y no será considerada como cumplimiento de este requisito. Los daños derivados de la ausencia de tierra física certificada, incluyendo sobrecargas, descargas eléctricas o variaciones de voltaje, serán considerados uso indebido e invalidarán automáticamente la garantía.

X. EXCLUSIONES DE GARANTÍA

La garantía no cubre resultados clínicos o estéticos, expectativas subjetivas, comparaciones con otros equipos o marcas, errores operativos del personal del cliente ni daños atribuibles a uso indebido.

XI. ACEPTACIÓN

El cliente reconoce haber leído y aceptado la presente Política de Garantías al momento de realizar la compra del equipo.

XII. DATOS DE CONTACTO PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

Para iniciar el proceso de garantía, el cliente deberá comunicarse con Essential Store MX a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** karias@essentialstoremx.com
- **Teléfono / WhatsApp:** 961 142 2644
- **Dirección:** Av. Central Poniente 192, C.P. 29090, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

El horario de atención será informado por los canales oficiales de la empresa.

XIII. RESOLUCIÓN DE GARANTÍA APROBADA

El cliente tiene hasta 3 días naturales a partir de la fecha de entrega para reportar cualquier daño físico o falla operativa y ser acreedor a la reposición por equipo nuevo, sujeto a dictamen técnico favorable emitido por el área de Ingeniería y Soporte Técnico de Essential Store MX.

Una vez emitido el dictamen técnico favorable por el área de Ingeniería y Soporte Técnico, Essential Store MX resolverá la garantía mediante alguna de las siguientes opciones, según la naturaleza y gravedad de la falla determinada:

- **Reparación del equipo:** cuando la falla sea subsanable mediante corrección técnica de la pieza o componente afectado.
- **Reposición del equipo:** cuando la falla no sea reparable o comprometa el funcionamiento integral del equipo.

La determinación sobre la modalidad de resolución corresponde exclusivamente a Essential Store MX, con base en el dictamen técnico emitido. Los tiempos de resolución serán informados al cliente al momento de la aprobación de la garantía.

Cuando el cliente reporte dentro de los plazos establecidos en la Sección V y el dictamen técnico confirme defecto de fabricación, procederá la reposición por equipo nuevo. Fuera de dichos plazos, Essential Store MX determinará si aplica reparación o reposición según la naturaleza y gravedad de la falla.

La reparación del equipo bajo garantía no suspende, interrumpe ni reinicia el periodo de garantía original. El tiempo restante continuará corriendo a partir de la fecha de entrega inicial del equipo.

XIV. COBERTURA LOGÍSTICA Y GUÍAS DE ENVÍO

Previo a cualquier envío físico del equipo, el cliente deberá realizar obligatoriamente una videollamada de diagnóstico con el área de Ingeniería y Soporte Técnico de Essential Store MX, con el fin de identificar preliminarmente la naturaleza de la falla reportada.

La cobertura de gastos de envío para revisión, reparación o atención en garantía se determinará conforme a los siguientes criterios:

- **Reportes dentro de los primeros 30 días naturales con defecto de fabricación confirmado:** Essential Store MX cubrirá los gastos de envío correspondientes al traslado del equipo. Dicha cobertura constituye una cortesía comercial limitada y no forma parte del alcance directo de la garantía del producto.
- **Reportes después de los primeros 30 días naturales:** el cliente podrá ser responsable de cubrir los gastos de envío, traslado y retorno para diagnóstico, revisión o servicio en garantía, independientemente de la procedencia de la garantía.
- **Falla no atribuible a defecto de fabricación o derivada de uso indebido:** todos los gastos logísticos, de envío y retorno correrán por cuenta del cliente, independientemente del plazo transcurrido.

Essential Store MX podrá, de manera discrecional y como atención comercial extraordinaria, apoyar parcial o totalmente con gastos logísticos en casos específicos, sin que ello genere precedente ni obligación futura.

El dictamen emitido por el área de Ingeniería y Soporte Técnico será definitivo para determinar la cobertura logística y la procedencia de la garantía.

XXI. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD INDIRECTA

La garantía otorgada por Essential Store MX cubre exclusivamente los defectos de fabricación del equipo conforme a los términos de la presente política. Essential Store MX no será responsable por:

- Pérdidas económicas indirectas derivadas de la imposibilidad temporal de uso del equipo.
- Lucro cesante, interrupción de actividades comerciales o pérdida de ingresos durante el periodo de reparación, diagnóstico o envío del equipo.
- Daños a terceros ocasionados durante la operación del equipo.
- Cualquier perjuicio derivado de la suspensión temporal del servicio mientras el equipo se encuentra en proceso de atención de garantía.

El cliente acepta expresamente esta limitación de responsabilidad al momento de realizar la compra del equipo.

XXII. GARANTÍA SOBRE REPARACIONES Y PIEZAS SUSTITUIDAS

Las piezas o componentes sustituidos durante una reparación autorizada por Essential Store MX contarán con una garantía limitada de noventa (90) días naturales, aplicable exclusivamente sobre la reparación realizada y el componente sustituido.

Dicha garantía no reinicia, amplía ni extiende el periodo de garantía original del equipo. Cualquier falla distinta a la reparación realizada será evaluada de forma independiente conforme a los términos generales de la presente política.

XX. USO DE CONSUMIBLES E INSUMOS

El uso de consumibles, cartuchos, puntas o insumos compatibles con el equipo está permitido, independientemente de la marca. Sin embargo, el cliente es responsable de verificar la compatibilidad de dichos insumos con el equipo adquirido. Los daños ocasionados por el uso de consumibles o insumos incompatibles, defectuosos o de calidad inferior serán considerados uso indebido e invalidarán automáticamente la garantía del equipo principal.

Essential Store MX no se hace responsable por daños derivados del uso de insumos no compatibles, ni por los resultados clínicos o estéticos obtenidos con dichos productos.

XIX. IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO Y TRANSFERIBILIDAD DE LA GARANTÍA

La garantía es estrictamente personal e intransferible y aplica únicamente al cliente original que realizó la compra. Para hacer válida cualquier reclamación de garantía, el cliente deberá presentar obligatoriamente los siguientes documentos:

- **Factura o ticket de compra** emitido por Essential Store MX.
- **Póliza de garantía** generada al momento de la compra, la cual especifica los productos adquiridos.
- **Bitácora de mantenimiento** que acredite el mantenimiento preventivo realizado conforme a la Sección VII de la presente política.
- **Bitácora de limpieza diaria** del equipo conforme a las recomendaciones técnicas del fabricante.

La ausencia de cualquiera de estos documentos, o la presentación de documentos alterados, invalidará automáticamente la garantía. Essential Store MX se reserva el derecho de verificar la autenticidad de los documentos presentados contra los registros internos de la empresa.

La garantía no es transferible en caso de reventa o cesión del equipo a un tercero.

XVIII. CONDICIONES AMBIENTALES DE OPERACIÓN

El equipo deberá operarse en ambientes con las siguientes condiciones ambientales máximas permitidas:

- **Humedad relativa durante operación:** máximo 80% sin condensación.
- **Temperatura ambiente durante operación:** entre 15°C y 35°C.
- **Humedad relativa durante almacenamiento:** entre 10% y 90% sin condensación.

La exposición directa a líquidos, vapor, salpicaduras o ambientes con humedad superior a la especificada será considerada uso indebido e invalidará automáticamente la garantía. Los daños por humedad podrán identificarse mediante corrosión visible en componentes electrónicos internos, oxidación de conectores o presencia de residuos de condensación en el interior del equipo.

XVII. MODIFICACIONES E INTERVENCIONES NO AUTORIZADAS

Cualquier intervención, modificación, apertura o reparación del equipo realizada por personal no autorizado por Essential Store MX invalidará automáticamente la garantía, sin excepción. Se considerará evidencia de intervención no autorizada: sellos de seguridad violados, tornillos con marcas de herramienta, componentes internos reemplazados o modificados, y cualquier alteración visible en el interior del equipo.

En caso de requerir asistencia técnica, el cliente deberá contactar exclusivamente a Essential Store MX a través de los canales oficiales indicados en la Sección XII. Essential Store MX no se hace responsable de daños adicionales ocasionados por intervenciones no autorizadas.

XVI. ACREDITACIÓN DE CAPACITACIÓN

Para hacer válida la garantía en casos donde se presuma falla por mal uso u operación incorrecta, el cliente deberá presentar una constancia, diploma o certificado que acredite haber recibido capacitación formal en el manejo del equipo adquirido. Dicho documento podrá ser expedido por Essential Store MX o por cualquier institución, empresa o profesional de la salud debidamente acreditado.

La ausencia de dicho comprobante de capacitación faculta a Essential Store MX a determinar que la falla reportada es consecuencia de operación incorrecta, lo cual invalida automáticamente la garantía.

XV. RECEPCIÓN DE EQUIPOS VÍA PAQUETERÍA

Al momento de recibir el equipo por paquetería, el cliente deberá inspeccionar el paquete antes de firmar de recibido. Si la caja presenta golpes, perforaciones, humedad, sellos de seguridad violados o cualquier daño visible en el empaque, el cliente deberá:

1. Rechazar el paquete y devolverlo al repartidor en el momento de la entrega.
2. Notificar de inmediato a Essential Store MX a través de los canales oficiales indicados en la Sección XII.

Si el cliente firma de recibido sin hacer ninguna anotación sobre el estado del paquete, se entenderá que el equipo fue recibido en perfectas condiciones de empaque. En ese caso, cualquier daño físico atribuible al transporte no será responsabilidad de Essential Store MX ni de la paquetería, y no procederá la garantía por ese concepto.

Essential Store MX entrega todos sus equipos debidamente empaquetados, empleados y protegidos con material de burbuja. El estado del empaque al momento de la entrega es responsabilidad exclusiva de la paquetería una vez que el envío ha salido de nuestras instalaciones.