

# GARANTÍA DE PRODUCTOS CHILELIFT

## **I.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA GARANTÍA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DENTRO DE SUS PRIMEROS 6 MESES (a partir de la fecha de entrega).**

Todos los productos y servicios adquiridos en CHILELIFT en sus diversas sucursales a lo largo de todo el país están garantizados como mínimo por 6 meses. Si la falla de un producto cualquiera ocurre en un plazo menor o igual, el cliente tendrá la opción de solicitar alguna de las 3 opciones de compensación (derechos por ley) sujetos previamente al cumplimiento de los siguientes pasos explicados a continuación:

### **Derechos (el cliente debe elegir sólo 1 opción):**

- (1) Solicitar la reparación gratuita
- (2) Solicitar recambio del producto
- (3) Solicitar la devolución del dinero pagado.

### **Deberes (el cliente debe cumplir con todos los puntos a continuación):**

- (1) Demostrar que el producto fue adquirido en la empresa, para lo cual debe presentar la boleta o factura y las fichas técnicas de los productos entregadas por la empresa.
- (2) **En caso de que el producto no cumpla con las especificaciones o características comprometidas durante la venta**, el cliente debe indicar con respaldos por escrito u otros (correos, mensajería, grabaciones o documentos de la compra como facturas o fichas técnicas) que los productos adquiridos, sus materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que los constituyen, servicios de instalación o despacho adquiridos no corresponden o no se ajustan a las especificaciones comprometidas por la empresa durante la venta.
- (3) **En caso de que el problema se deba a daños o a la calidad del producto**, el cliente debe explicar claramente su caso e indicar según su criterio cuales son los daños atribuibles al origen y/o defectos de fabricación, ensamble o funcionamiento del producto.
- (4) El cliente debe someter el producto al proceso de chequeo y revisión certificada en nuestro servicio técnico en Santiago, para comprobar que el producto efectivamente posee daños o defectos de fabricación o defectos de funcionamiento y/o calidad de materiales no atribuibles al usuario y/o terceros.
- (5) En caso de equipos y/o máquinas que requieran instalación, ésta debe haber sido realizada por los técnicos certificados de nuestra empresa.

## **II.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA GARANTÍA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DESPUÉS DE TRANSCURRIDOS LOS 6 MESES (a partir de la fecha de entrega).**

*Si alguno de los productos y/o servicios adquiridos en CHILELIFT en sus diversas sucursales a lo largo todo el país se haya ofrecido con un plazo de garantía mayor al periodo legal, y estos presenten fallas después de transcurridos los 6 meses a partir de la fecha de entrega, podrán acogerse a cualquiera de los siguientes 2 beneficios mencionados en la garantía CHILELIFT siempre y cuando el cliente cumpla con todos los deberes explicados en el capítulo (I) anterior.*

**Derechos (el cliente debe elegir sólo 1 opción):**

- (1) Solicitar la reparación gratuita*
- (2) Solicitar recambio del producto*

## **III.- CONDICIONES EXCEPCIONALES EN LAS CUALES SE PIERDEN LOS DERECHOS DE LA GARANTÍA**

*(1) Si se compra un producto reacondicionado o usado, en la cual se explicitará esta condición de pérdida de garantía en la factura respectiva.*

*(2) Si un cliente adquiere un producto que requiere técnicamente una instalación profesional por técnicos certificados (servicio que presta nuestra empresa), pero el cliente decide rechazar realizar la instalación y puesta en marcha bajo estas condiciones y la realiza por su cuenta de manera particular y/o con terceros no certificados.*

*(3) Si el producto fuese intervenido por el cliente y/o por terceros no certificados por nuestra empresa y/o fabricantes.*

*(4) Si el producto sufriera un accidente por causas de fuerza mayor como por ejemplo fuerzas de la naturaleza como terremotos, nieve, anegamientos, robos o daños intencionales y accidentes como golpes de voltaje o corriente de la red eléctrica no atribuibles al equipo, redes eléctricas no certificadas y/o mal instaladas o con un funcionamiento deficiente y redes de servicios (aire, agua, etc.) deficientes, con impurezas, sin filtros de protección de dureza y sedimentos (en el caso de hidrolavadoras) o no certificadas.*

*(5) Si el cliente decide no realizar las mantenciones de sus equipos en los plazos indicados por nuestras recomendaciones técnicas y con el personal del servicio técnico certificado de nuestra empresa, en cambio decide realizarlas de manera particular y/o con terceros no certificados o definitivamente no las hace.*

*(6) El cliente en el momento en que retira o recibe sus productos despachados debe revisar el contenido de los bultos y/o cajas y verificar el estado de estos, luego el cliente debe firmar la guía de despacho (esto nos indica total conformidad con la carga despachada), los reclamos posteriores al día de despacho no serán acogidos.*

#### **IV.- SITUACIONES ESPECIALES DE APLICACIÓN DE LA GARANTÍA LEGAL Y PROPIA**

(1) Los servicios de postventa se prestan únicamente y habitualmente en las oficinas y locales de la ciudad de Santiago.

(2) Para reclamos de postventa de productos ubicados físicamente en la región metropolitana con un peso menor a 100 kg estos deben transportarse al servicio técnico de nuestra sucursal de Santiago para realizar su proceso de chequeo, revisión y elaboración del informe técnico de garantía. Este proceso tiene un plazo de duración máxima de 5 días hábiles.

(3) Para productos ubicados físicamente en la región metropolitana con un peso mayor a 100 kg el cliente puede **cotizar y cancelar** con nosotros una visita a domicilio de los especialistas de nuestro servicio técnico, para realizar su proceso de chequeo, revisión y elaboración del informe técnico de garantía. Después de realizada la visita, la emisión del informe de garantía tiene un plazo de duración máxima de 5 días hábiles.

(4) Para productos ubicados físicamente fuera de la región metropolitana (independiente de su peso o dimensiones) estos deben ser transportados a las oficinas del servicio técnico de nuestra sucursal de Santiago para realizar su proceso de chequeo, revisión y elaboración del informe técnico de garantía. **En casos especiales, el cliente puede cotizar y cancelar por nuestros servicios de visita técnica en terreno o de despacho desde y hacia la sucursal de Santiago**, sólo para realizar el proceso de chequeo, revisión y elaboración del informe técnico de garantía.

(5) Para procesos en donde el servicio técnico compruebe que se cumplen los requisitos y sí aplique la garantía, para cualquiera de los 3 derechos que da opción la ley, el o los productos reclamados deberán ser entregados totalmente completos, con todos sus accesorios y sin defectos adicionales atribuibles al usuario o al transporte, con todos sus accesorios y con su embalaje original.

(6) Para procesos en donde el servicio técnico compruebe que se ha perdido la garantía, el cliente como requisito para la devolución o despacho de sus productos revisados, deberá cancelar obligatoriamente por los servicios de diagnóstico técnico del equipo, además, el cliente tendrá 2 meses para poder retirar o solicitar la devolución del artículo, posterior a esto se procederá a cobrar un monto de 2 UF Netas mensuales por equipo, por los servicios de almacenaje. Si el equipo no es retirado en el plazo de 1 año el equipo será desechado de nuestras bodegas.

(7) En general, el proceso para reparar un artículo fuera de garantía consiste en:

- Cotizar y cancelar una revisión y diagnóstico del equipo, en la cual se emitirá un informe y presupuesto en máximo 5 días hábiles después de realizada la revisión.
- Se debe aceptar el presupuesto y esperar el cumplimiento de los trabajos
- Se debe retirar el equipo reparado o coordinar su despacho dentro del plazo máximo de 2 meses (excedidos los 2 meses se procederá al cobro de servicios de almacenaje equivalente a 2 UF Netas mensuales por equipo).