



## *TERMINOS DE GARANTIA.*

### ***Estimado Cliente***

#### ***Para realizar un proceso de garantía debe tener en cuenta lo siguiente:***

1.1 Productos Nuevos: Todo producto nuevo cuenta con garantía legal de 3 meses desde la fecha de facturación del producto y, eventualmente, con garantía voluntaria y extendida según sea indicado y/o contratado para cada producto conforme a las siguientes normas:

(a) Garantía Legal: Conforme lo dispone la Ley del Consumidor, todo producto nuevo cuenta con garantía legal, la cual rige para los primeros tres meses desde la recepción del mismo y procede sólo en casos de fallas de fabricación o cuando el producto no cumpla con las características ofrecidas (no aplica cuando al cliente no le gustó). Si este es el caso, el cliente puede concurrir a la casa matriz de GETECOM e ingresar el producto a servicio técnico con una Orden de Servicio para que se corrobore que la falla es de fabricación y no corresponde a otra causa. En caso que el diagnóstico determine que la falla del producto está cubierta por la garantía, ésta operará en los términos contemplados en la ley.

(b) Garantía Voluntaria: Toda garantía ofrecida por más de tres meses, se denomina “voluntaria” y dará derecho únicamente a la reparación del producto, salvo que la póliza respectiva indique expresamente otra cosa.

1.2.- Productos usados, de segunda selección: Conforme a la ley, estos productos no tienen garantía legal y sólo tendrán garantía voluntaria si se indica expresamente al momento de la compra.

1.3.- Diagnóstico: No se procederá a devoluciones, cambios o reparación de ningún producto sin previo diagnóstico y certificación del servicio técnico de GETECOM o el que ésta designe, que establezca que la falla está cubierta conforme a lo dispuesto en cada póliza o en la Ley del Consumidor. Por ejemplo y sin perjuicio de lo previsto en cada póliza o en la ley, nunca estarán cubiertas fallas atribuibles a daños físicos o imputables a la acción o mal uso del cliente, así como pérdidas de información contenidas en medios de almacenamiento.

Al momento de la compra el cliente entiende y acepta que no se harán efectivas garantías de ningún tipo sin previo diagnóstico del servicio técnico autorizado, el servicio técnico de GETECOM o aquel que éste designe, según sea el caso.

1.4.- Plazos: Los plazos de garantía legal o voluntaria se cuentan desde la fecha de compra del equipo. En caso de ser reparados o reemplazados, se mantendrá el plazo de garantía original a partir de la fecha de compra.

1.5.- Gastos: Los gastos o costos de cualquier tipo (por traslados, por tiempo utilizado, etc.) en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía serán de su propio cargo, así como todo daño emergente y lucro cesante causado mientras el producto se encuentre en servicio técnico.

1.6.- Producto de Reemplazo: GETECOM no ofrece productos de reemplazo mientras se repara un producto por garantía.

1.7.- Plazo Servicio Técnico: Los plazos de diagnóstico y reparación dependen de los servicios técnicos autorizados de cada marca, los que son independientes de GETECOM.

## 2.-POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

2.1.- Ley del Consumidor: La Ley del Consumidor no contempla ninguna obligación a los proveedores respecto otorgar devoluciones de dinero o efectuar cambios de productos, salvo cuando se trate de fallas o situaciones en que proceda la garantía legal o voluntaria, según sea el caso.

2.2.- Compras realizadas por la WEB o telefónicamente: De acuerdo a la facultad que confiere el artículo 3BIS de la Ley del Consumidor, GETECOM no otorga el derecho de retracto o garantía de satisfacción en ningún tipo de compras, bajo ninguna circunstancia.

## DEVOLUCIONES

De acuerdo a la normativa legal vigente el cliente puede solicitar la devolución o cambio de un producto, siempre y cuando este, presente fallas en su funcionamiento o existan errores en la descripción del producto. Es necesario aclarar que los cambios o devoluciones no aplican el en caso que el producto no sea del gusto del cliente o este no le haya sido compatible.

En el caso de las licencias digitales o productos intangibles una vez generados estos no pueden ser devueltos ya que son generados de forma exclusiva para el cliente final por el fabricante.

Para aplicar al cambio o devolución de un producto esta debe ser solicitada en un plazo anterior a 10 días desde la recepción del producto, adicionalmente se deben cumplir las siguientes condiciones:

1. El producto NO puede presentar uso.
2. El producto DEBE tener todos sus embalajes originales completos en la misma forma en las que fueron entregados.
3. El producto DEBE incluir todos sus accesorios sin uso.
4. Para los productos devueltos por garantía, en primera instancia se le realizará un informe técnico, en el cual se validará que el producto no haya sido mal utilizado y que la falla es atribuible al producto, de ser así la garantía podrá aplicarse.

En el caso de que el producto no presente la falla descrita por el cliente o en su defecto se compruebe que existió una mala manipulación de este, la garantía no aplicará y se podrán cargar al cliente los costos respectivos por revisión de servicio técnico, almacenaje y/o transporte. Estos costos serán informados previamente una vez recepcionado el producto.