

POLÍTICAS DE GARANTÍA LEGAL

Nuestros productos portables cuentan con garantía legal, esto significa que, si el equipo falla durante los **primeros 6 meses** contados desde la recepción **podrás pedir su reemplazo por otro igual, acceder a su reparación, o pedir la devolución de tu dinero**. Si tu reclamo se origina respecto de servicio de instalación técnica tienes **30 días hábiles** desde que se hubiere efectuado el servicio de instalación.

1.- CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LA GARANTÍA LEGAL (20, 21 y 41 LPDC.)

EQUIPOS COMPRADOS EN RED SEGURA MULTISERVICIOS SPA E INSTALADOS POR NUESTRO SERVICIO TÉCNICO.

En caso de detectar con posterioridad a la instalación cualquier desperfecto o falla en el funcionamiento del equipo, comunícate a **contacto@redseguraspa.cl**, y describe falla o problema detectado, indicando **número** de factura o boleta de la compra del equipo y por servicio de instalación. Adicionalmente se debe adjuntar fotos para visualizar el estado del producto, número de serie e indicar algún número telefónico de contacto.

- Recibido tu mensaje, nos contactaremos dentro de dos días hábiles para coordinar visita por parte de nuestro equipo técnico. Dicha visita tendrá un costo el cual deberá ser cancelado antes del día de la inspección técnica el cual será reembolsado en caso de verificarse que la falla será cubierta por la garantía porque cumple las condiciones para su aplicación.

Visita técnica revisión de equipo e instalación. Al momento de la visita nuestros técnicos revisarán el equipo, el estado de la instalación y realizarán pruebas para determinar la existencia de la falla.

1. Revisión de equipo.

- En caso de detectarse un **defecto atribuible a golpes o mal uso por parte del cliente** se levantará acta de aquello con registros fotográficos que lo respalden y en dos días hábiles nos comunicaremos para comunicar la resolución respecto a la procedencia de la garantía.
- Si se detecta una **falla atribuible a un defecto de fábrica o cuyo origen no se pueda determinar en la visita** se procederá a coordinar con el servicio técnico de la marca respectiva del equipo o producto quien indicará fecha y hora aproximada para realizar la revisión por parte de ellos al equipo que presenta fallas. El tiempo de respuesta de dicha evaluación puede variar de 7 a 15 días hábiles y se informará su resolución por medio de correo, Whatsapp o llamada telefónica.

2. Revisión de instalación

- Si al momento de la visita se detecta alguna falla imputable a cualquier acción u omisión por parte de nuestros profesionales y relacionada a la incorrecta instalación, dentro de 2 días hábiles se comunicará personal de nuestro servicio de postventa para informar y coordinar el ejercicio de la garantía que proceda.
- En caso de verificarse desperfecto atribuible a intervención externa posterior a la instalación (canaletas adicionales, intervención de válvulas, obras de pintura o mural, entre otras), el cliente no podrá ejercer la garantía, sin perjuicio de la posibilidad de agendar la reparación a su costa.

EQUIPOS COMPRADOS A RED SEGURA MULTISERVICIOS Y NO INSTALADOS POR NUESTROS TECNICOS:

1. En este caso la garantía sólo procederá respecto del equipo de aire acondicionado o producto vendido.
2. En caso de detectar cualquier desperfecto o falla en el funcionamiento del equipo, escriba a **contacto@redseguraspa.cl**, y describa la falla o problema detectado, indicando número de factura o boleta de compra, adjunte fotos para visualizar el estado del producto y número telefónico de contacto.

Visita técnica revisión de equipo e instalación. Al momento de la visita nuestros técnicos revisarán el equipo, el estado de la instalación y realizarán pruebas para determinar la existencia de la falla.

- En caso de detectarse un **defecto atribuible a golpes o mal uso por parte del cliente** se levantará acta de aquello con registros fotográficos que lo respalden y se procederá a retiro del equipo en caso de ser necesario. En dos días hábiles nos comunicaremos para comunicar la resolución respecto a la procedencia de la garantía.
- Si se detecta una **falla atribuible a un defecto de fábrica o cuyo origen no se pueda determinar en la visita** se procederá a coordinar con el servicio técnico de la marca respectiva del equipo o producto quien indicará fecha y hora aproximada para realizar la revisión por parte de ellos al equipo que presenta fallas. El tiempo de respuesta de dicha evaluación puede variar de 7 a 15 días hábiles y se informará su resolución por medio de correo, Whatsapp o llamada telefónica.
- No responderemos por concepto de garantía legal en caso de que la falla o desperfecto se deba a la inadecuada instalación del equipo realizada por personal externo. Te recordamos que nuestro personal técnico se encuentra especialmente capacitado para llevar a cabo estas instalaciones siguiendo los protocolos necesarios para el buen funcionamiento del equipo.

EQUIPOS INSTALADOS POR PERSONAL TÉCNICO DE RED SEGURA MULTISERVICIOS SPA Y COMPRADOS EN TIENDA EXTERNA.

- Si requieres contratar únicamente el servicio de instalación no responderemos por los desperfectos o fallas técnicas atribuibles a la composición técnica o física del equipo de aire acondicionado.
- Se responderá únicamente por fallas atribuibles a la instalación. Dentro de 2 días hábiles se comunicará personal de nuestro servicio de postventa para informar e coordinar el ejercicio de la garantía que proceda.

2.- CAUSALES DE PROCEDENCIA GARANTÍA LEGAL:

Podrás ejercer alguna de las opciones que brinda la garantía legal en caso de que el informe técnico arroje los siguientes resultados:

1. El equipo no cumple con las normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan con las especificaciones correspondientes.
2. Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
3. En caso de detectarse deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
4. Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan el equipo inepto para el uso o consumo al que esté destinado en su publicidad.
5. En caso de que se descubra con posterioridad a la instalación del equipo que este mantiene defectos o vicios que imposibilitan el uso al que habitualmente está destinado.

3) SE ENTIENDEN EXCLUIDOS DE LA GARANTÍA AQUELLAS FALLAS, PROBLEMAS, DAÑOS, DEFECTOS Y/O PERJUICIOS QUE PRESENTEN LOS EQUIPOS Y ARTEFACTOS PRODUCIDOS POR:

- Fallas o deficiencias ocasionadas por manipulación o uso indebido o descuidado, o bien cuando la falla sea imputable al consumidor.
- Golpes, abolladuras, rallados en superficie imputable al consumidor, aun cuando sea producto de un accidente o caso fortuito.
- Daños ocurridos una vez firmada la recepción del producto.
- Fallas, defectos o problemas de funcionamiento producto de un manejo indebido por parte de personal no calificado ni autorizado.

- Instalación de deficiente o errónea de los equipos efectuada por personal técnico externo a Red Segura Multiservicios SPA, o instalación no apropiada según instrucciones del fabricante y/o distribuidor.
- Por causas de fuerza mayor.

4) MÉTODOS DE DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Cuando por algún motivo corresponda que te reembolsemos el dinero, de acuerdo con nuestra política de Servicios, cambios y devoluciones publicada en nuestra página web, será devuelto por medio de transferencia bancaria a cuenta de titular de la compra o por medio de cheque extendido a su nombre. Los plazos para el procesamiento de devolución de dinero se contarán a partir de la recepción del equipo o realización de servicio de instalación, dentro del plazo de 10 días hábiles.

PREGUNTAS FRECUENTES GARANTÍA LEGAL

1.- ¿Dónde se exigen las condiciones de procedencia de garantía legal a favor de los consumidores?

- Si necesitas más información puedes revisar lo establecido en artículos 20 y 21 de la Ley de Protección al Consumidor.

2.- ¿Es necesario tener la boleta o factura para ejercer mi derecho a garantía legal?

Lo ideal es que cuentes con el documento. Si por algún motivo no la tienes disponible, puedes ejercer la garantía legal exhibiendo o enviando algún documento que acredite la compra.

3.- ¿Sólo el titular de la compra puede ejercer el derecho a garantía legal y reclamos?

No, también puede ingresarlo un tercero siempre que cuente con poder simple y boleta o factura del titular.

4.- ¿Necesito conservar el embalaje original para ejercer la garantía?

No es necesario para los equipos que se encuentran instalados, en cambio para las devoluciones o retracto dentro de 10 días hábiles que no han sido instalados éste debe venir según lo descrito en nuestra política de servicios, cambio y devoluciones.

5.- ¿El ingreso de un producto al servicio técnico tiene algún costo?

No tiene costo si está dentro de los primeros 6 meses de la garantía legal y cumple con las condiciones emitidas por el fabricante.

6.- En caso de proceder la devolución de mi dinero, ¿Cuánto tiempo se demoran?

La demora en promedio es de 10 días hábiles.

7.- ¿Por qué el plazo para ejercer la garantía legal en caso de los servicios son 30 días hábiles?

Nuestro servicio de instalación se enmarca en el régimen de garantía aplicable a los servicios (art 41 LPDC) que establece un plazo acotado para la realización de este tipo de reclamo. En nuestra página encontrarás información relativa a características del servicio, zonas de cobertura y reglas del servicio para que lo tengas en cuenta a la hora de contratar.