

# GARANTÍA MINIMAQ

## GARANTÍA

**Parte fundamental de nuestra organización, es que los clientes que compran en ITB Chile Ltda. / Minimaq, se sientan apoyados en todo momento por nuestra empresa, pudiendo ser asesorados cada vez que lo requieran, a lo largo de la vida útil de su equipo u otro que compren, como también de algún proyecto que tengan a futuro, independiente si ese servicio implique un costo adicional o no.**

**Lea detenidamente los términos a continuación.**

Para ejercer el derecho a garantía, cambio o devolución, el cliente deberá tener la factura de compra del producto emitida por ITB Chile Ltda. No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados. Nos reservamos el derecho de exigir la documentación necesaria para validar que la garantía del producto se encuentre vigente.

El tiempo de garantía legal (3 meses) es ampliado por ITB Chile Ltda. / Minimaq, otorgando una garantía de 6 meses totales. Lo anterior es sindicado en el documento de recepción de producto que firma cada cliente al recibir su producto (factura comercial), el cual igualmente indica que las baterías no se encuentran comprendidas dentro de la garantía extendida y por tanto, solo tendrán la garantía legal (3 meses).

Según las opciones de garantía mencionadas en la Ley del Consumidor, al solicitar la aplicación de garantía, el consumidor puede elegir entre 3 alternativas dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de su compra: a) devolución del dinero; b) cambio de producto; c) reparación gratuita.

La ampliación de la garantía, conforme a la Ley del Consumidor, no incluye los costos de transporte que puedan ser necesarios para que el producto llegue a las instalaciones de ITB Chile Ltda. / Minimaq. Por tanto, es responsabilidad de cada cliente hacer llegar el producto a nuestro Servicio Técnico para la aplicación de la garantía.

A continuación se mencionan las políticas de aplicación para cada una de ellas:

1. El producto no puede ser usado para arriendo, uso comercial (obtener ganancias de algún tipo), competencias ni actividades que puedan sugerir el uso indebido del equipo.
2. ITB Chile Ltda. / Minimaq no está obligado a capacitar o enseñar respecto al uso correcto y/o mantenciones y cuidados del equipo, ya que es un servicio que se puede ofrecer con costo adicional. Por lo tanto, es deber de cada cliente contar con el conocimiento apropiado para dar uso correcto del equipo, como también en sus cuidados y mantenciones.

3. La garantía legal cubre la reparación o, en su caso, la sustitución del producto siendo gratuitas para el consumidor, incluyendo mano de obra y materiales, siempre que las fallas presentadas se deban a desperfectos de fábrica y que éstas impidan cumplir el objetivo por el cuál la máquina fue fabricada. Las reparaciones en garantía deben ser efectuadas por el servicio técnico oficial de ITB Chile Ltda. / Minimaq. Toda intervención de un tercero no autorizado por la empresa derivará en la no aplicación de la garantía y anulación de vigencia de ésta.
4. Como propietario del equipo, el cliente es responsable de la realización del mantenimiento y cuidados requeridos. Es posible que se niegue un reclamo de garantía únicamente por no asegurar la realización de todo el mantenimiento programado. El cliente deberá tener en cuenta que se puede denegar la cobertura de la garantía si su máquina o una pieza fallaron debido a abuso, negligencia, mantenimiento inadecuado o modificaciones no aprobadas.
5. Todo esto aplica siempre y cuando se verifique que el producto no ha estado expuesto a condiciones climáticas adversas como humedad o calor, o que el cliente no haya hecho un uso indebido del producto. No se considerará como falla de fábrica casos como el desgaste o fatiga de materiales que lleve a la ruptura de cualquiera de los componentes del producto, así como rupturas por eventuales caídas, rayas, salpicaduras de pintura o abolladuras y otros similares.
6. Si la garantía se encuentra vigente al momento del contacto con el cliente, luego de recibir y evaluar el producto, se procederá a la reparación con plazos de entrega previamente informados, de acuerdo a lo que se requiera realizar.
7. No será válido pedir el cambio de un equipo e intentar, con éste, pagar la diferencia para comprar otro producto de mayor valor, si lo hubiera.
8. En el caso de que la naturaleza del desperfecto sea responsabilidad del cliente (mala manipulación, golpes, abolladuras, uso de enchufes en mal estado, exposición a humedad o calor extremo para el producto, entre otros), la empresa no responderá de manera alguna por demandas de arreglo, devolución de dinero y/o cambio de producto, aun cuando la garantía se encuentre vigente.
9. ITB Chile Ltda. / Minimaq no se apegan a la garantía por satisfacción o al retracto de compra en ninguno de los casos, aunque el producto no haya sido utilizado. Esto quiere decir que no realizaremos devolución o cambio de los productos por arrepentimiento o insatisfacción del mismo. Mencionado en la garantía legal (3X3) Sernac <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-8062.html>
10. La garantía no cubre la reparación ni sustitución de controles de movimientos, acelerador, orugas, aguilón, balde, accesorios, por ser componentes que dependen directamente de la manipulación del usuario.

## **LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD**

Esta garantía limitada de 6 meses no es transferible después de la venta inicial del producto.

La garantía no prevé, ni incluye las revisiones periódicas o de mantenimiento de los equipos.

**La garantía legal no podrá aplicarse en las siguientes circunstancias:**

1. El cliente no presenta la boleta o factura de compra.
2. El periodo de garantía ha expirado.
3. La máquina presente modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
4. La máquina presente daños causados por operaciones o usos inadecuados, incorrectos y/o diferentes a los especificados en el manual de usuario.
5. La máquina presente daños causados por la instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por centros de servicio o personal no autorizado por ITB Chile Ltda. / Minimaq.
6. El equipo presente daños causados por embarque o transporte posterior a su venta.
7. El equipo presente daños causados por accidentes tales como fuego, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, insectos o similares.
8. El equipo presente daños causados por condiciones de la naturaleza tales como terremotos, lluvia, inundaciones, tormentas eléctricas, etc.
9. Productos alterados o modificados en su estructura o funcionamiento.
10. La falla sea consecuencia de una instalación incorrecta (salvo que la instalación haya sido realizada por ITB Chile Ltda. / Minimaq o bajo su responsabilidad).
11. La falla se deba al uso de accesorios, cargadores o consumibles que no sean originales de ITB Chile Ltda. / Minimaq y diseñados para el producto.
12. Haya rotura de cualquiera de los sellos de la carcasa, o bien indicios evidentes de manipulación en los mismos.
13. Se presente el equipo afectado por contacto con el agua.
14. El equipo tenga defectos menores en la superficie u otros daños estéticos debido al uso normal u otros daños intencionales o no intencionales al producto.
15. Daños que resulten de la aplicación de limpiadores, solventes o productos químicos inadecuados para el equipo, daños causados por el agua, humo u hollín, o de la exposición al agua salada, la brisa marina o la sal.
16. ITB Chile Ltda. / Minimaq no será responsable por gastos asociados al traslado o transportes necesarios para hacer efectiva esta póliza de garantía.

## **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

### **CAMBIOS**

ITB Chile Ltda. / Minimaq no se apega a la garantía por satisfacción o al retracto de compra en ninguno de los casos por no ser obligación en la ley (Informado por SERNAC, ley 19.496, artículos 20-21), aunque el producto no haya sido utilizado. Esto quiere decir

que no realizaremos devolución o cambio de los productos por arrepentimiento o insatisfacción del mismo.

En caso de cambio del producto, por desperfectos técnicos u otras razones que no permitan cumplir con el objetivo por el cuál la máquina fue fabricada, el equipo deberá ingresar a una revisión técnica. Nuestro servicio técnico revisará el producto con un plazo de 10 días hábiles, donde emitirá un diagnóstico del equipo comprobando si los defectos que presenta ameritan nuestra intervención. **Esta evaluación, no garantiza el cambio del producto.** Posterior a ella, y de acuerdo con los plazos descritos en las políticas del servicio técnico, se informará al cliente sobre los resultados de la revisión a través de un correo electrónico. Si el equipo presenta algún problema inherente a la fabricación y que impida cumplir con el objetivo por el cuál fue fabricado después de agotar todas las posibilidades de reparación, se procederá con el cambio del equipo si así lo solicita el cliente.

## DEVOLUCIONES

Para realizar la devolución del equipo este deberá ingresar de igual forma al servicio técnico, con todos los accesorios y manuales que se recibieron al momento de la compra (incluidos los artículos promocionales gratis que pudiera considerar), para realizar la revisión requerida y verificar si presenta anomalías que no sean atribuidas a desperfectos de fábrica (alteraciones de circuitos, golpes, humedad, entre otros atribuibles al cliente). El servicio técnico cuenta con 10 días hábiles para realizar la revisión. Si el diagnóstico indica que el equipo presenta algún defecto de fábrica, que no permita su correcto funcionamiento después de agotar las posibilidades de reparación, el departamento de postventa procederá con la devolución del monto pagado por el cliente.

Si el equipo ha sido utilizado, se deducirá del monto pagado por el equipo el valor correspondiente a todos aquellos componentes que se encuentren afectados por desgaste, golpes o manipulación incorrecta de la máquina. Se notificará al cliente a través de un correo electrónico el diagnóstico realizado y los componentes que serán descontados (en caso de que aplique), indicando el monto final a devolver.

La devolución de dinero se realiza bajo el mismo método en que se realiza la compra, teniendo en cuenta que los costos de envío no son reembolsables. Si el cliente realizó el pago a través de una tarjeta de crédito, se procede a la anulación de la compra a través de Transbank teniendo nuevamente el crédito disponible en su tarjeta (posterior a la anulación por parte de ITB Chile Ltda. / Minimaq, es responsabilidad del banco el tiempo de respuesta para hacer efectiva la devolución, el tiempo estimado es aproximadamente de 5 días hábiles después de la solicitud de anulación a Transbank).

Para este proceso de devolución contamos con un período de 30 días hábiles (para cualquier forma de pago) después de ingresar el equipo al servicio técnico con todos los accesorios, si faltara algún accesorio no se procederá con el ingreso.

Los gastos de envío y retiro del producto, en caso de devolución, correrán por cuenta del cliente.