

POLÍTICAS DE GARANTIA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

D) Garantía legal.

Clim Vaar basa sus políticas de garantía cumpliendo con el artículo 20 de la **Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**, cuyos términos disponen que, de verificarse alguna de las hipótesis contenidas en dicho precepto legal, tales como producto nuevo defectuoso, faltan piezas o partes, no es apto para el uso que fue destinado, entre otras que menciona la norma, los consumidores tienen derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre: la reparación gratuita del bien o, previa restitución, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada por el producto.

Este derecho de opción constituye una garantía legal y deberá ejercerse por el cliente dentro de los 6 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Este plazo de 6 meses rige para la adquisición de cualquiera de nuestros productos, salvo la excepción contenida en el capítulo II, denominado Garantía Voluntaria, en donde extendemos el período de garantía por sobre el plazo legal respecto de determinados productos y/o servicios.

Para que el cliente pueda hacer efectiva la garantía legal, cualquiera sea su opción, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- i) Solicitarlo de manera presencial, presentando la factura o boleta asignada a la compra correspondiente o mediante la presentación de cualquier otro instrumento que permita acreditar la compra
- ii) Entregar el producto sin deterioro que sea imputable al cliente o consumidor.
- iii) Que se configure alguna(s) de las hipótesis contenidas en el artículo 20 de la Ley 19.496.

Cabe destacar que no se encuentran amparados por la ley para cambio o devolución aquellos productos de segunda selección o usados, siempre que haya sido advertido antes de la compra.

Cumpliendo los requisitos señalados anteriormente, la garantía legal se podrá hacer efectiva en nuestras oficinas ubicadas en Av. Presidente Eduardo Frei Montalva #453, en la comuna de Punta Arenas o en cualquiera de las sucursales de Clim Vaar SpA.

Si el producto se hubiere vendido con una determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

II) Garantía voluntaria.

1) *Garantía extendida respecto de productos.*

Una vez adquirido un producto en Clim Vaar SpA, le recomendamos leer cuidadosamente el manual de instrucciones de uso y mantenimiento antes de utilizarlo. La satisfacción que usted obtendrá de su producto, en parte, dependerá del cuidado que le brinde durante su uso.

No olvide que el periodo de garantía comienza a contabilizarse desde la fecha de compra y su plazo de vigencia corresponderá a cada producto en particular.

Clim Vaar SpA garantiza el funcionamiento de sus equipos, piezas, artefactos y/o artículos, por cualquier desperfecto o mal funcionamiento originado por defectos de fabricación. Esta garantía consiste en la reposición de los materiales y/o artículos defectuosos o la reparación de los mismos y no incluye mano de obra ni gastos asociados por reinstalación.

La garantía podrá ser exigida única y exclusivamente por parte del cliente o por el instalador (contratado por el cliente). Esta garantía se hace exigible ante el distribuidor, es decir, Clim Vaar SpA.; quedando éste autorizado para reparar y/o reemplazar los equipos o artefactos defectuosos sin costo para el cliente, salvo aquellos indicados en el párrafo anterior.

La garantía se otorga como “GARANTÍA TÉCNICA DEL DISTRIBUIDOR” sobre los equipos y/o artefactos, en conjunto con sus respectivas partes y piezas.

La garantía general de productos es sólo válida ante Clim Vaar SpA. y para hacerse efectiva el instalador deberá presentarse con el producto, objeto de garantía, en nuestras oficinas ubicadas en Av. Presidente Eduardo Frei Montalva #453, en la comuna de Punta Arenas o en cualquiera de las sucursales de Clim Vaar SpA.

1.2) Vigencia de esta garantía.

Dependiendo del producto en cuestión, existen diferentes plazos de la garantía que nuestra empresa otorga. A continuación, con el fin de brindar claridad a nuestros clientes, compartimos los plazos de garantía por tipo de producto.

- a) Calderas: el plazo de garantía es de 12 meses contados desde la fecha de compra.
- b) Bombas y termostatos: el plazo de garantía es de 6 meses contados desde la fecha de compra. Este plazo coincide con el plazo de garantía legal, por lo que le resulta aplicable lo señalado en el apartado 1) anterior sobre “Garantía Legal”
- c) Para cualquier otro producto vendido o comercializado por Clim Vaar SpA. el plazo de garantía es de 12 meses desde la fecha de compra.

1.3) Requisitos para hacer efectiva esta garantía.

Para hacer efectiva la garantía extendida sobre productos, el cliente deberá:

- i) Solicitarlo de manera presencial, presentando la factura o boleta asignada a la compra correspondiente.
- ii) Devolver el producto sin deterioro que sea imputable al cliente o consumidor.

1.4) Situaciones en las cuales no es exigible la garantía.

Se excluyen de esta garantía aquellas fallas, problemas, daños, defectos y/o perjuicios que presenten los equipos y/o artefactos producidos por:

- Golpes, abolladuras, rallados en superficie imputable al cliente o cuando sea producto de un accidente o caso fortuito.
- Daños ocurridos una vez retirados los equipos de las bodegas de Clim Vaar SpA. Esta causal también comprende aquellos daños ocurridos durante el traslado de los equipos desde estas bodegas cuando el servicio de traslado no sea realizado por Clim Vaar SpA.
- Fallas, defectos y problemas de funcionamiento producto de una manipulación o manejo indebido por parte de cliente o de terceros, es decir, por personas que no sean parte del equipo técnico de Clim Vaar SpA.

- Instalación deficiente o errónea de los equipos y/o productos, o instalación no apropiada según instrucciones del fabricante y/o distribuidor, en ambos casos realizado por el cliente o terceros que no forman parte del equipo técnico de Clim Vaar SpA.
- Daños ocurridos una vez firmada la recepción del producto.
- Por causas de fuerza mayor.

2) *Garantía Voluntaria por el Servicio de Instalación de Calefacción Central.*

Una vez adquirido el servicio de instalación de calefacción central con Clim Vaar SpA le recomendamos leer cuidadosamente el manual de instrucciones de uso y mantenimiento de los productos asociados al mismo, en este caso, Caldera y Termostatos.

Clim Vaar SpA. garantiza el funcionamiento de sus equipos, piezas, artefactos, artículos, por cualquier desperfecto o mal funcionamiento originado por defectos de fabricación. Esta garantía consiste en la reposición de los materiales, artículos defectuosos o la reparación de los mismos e incluye mano de obra y gastos asociados por reinstalación.

La satisfacción que usted obtendrá de su sistema instalado dependerá del cuidado que le brinde durante su uso.

No olvide que el periodo de garantía está cubierto desde la fecha de la puesta en marcha del sistema. Se dejará constancia de esta fecha por medio de un documento que deberá ser suscrito por el cliente, quedando una copia para el cliente y otra para Clim Vaar SpA.

2.1) *Vigencia de esta garantía.*

A) La garantía por los trabajos de Instalación de Calefacción Central contratados con Clim Vaar es de 12 meses contados desde la puesta en marcha del sistema.

B) Esta garantía es extendible para el cliente por un plazo de 12 meses adicionales sí y sólo sí el cliente decide realizar el mantenimiento anual completo de su sistema de calefacción con nuestra empresa. Este mantenimiento incluye el retiro de radiadores, limpieza y lavado de los mismos al exterior del domicilio o propiedad, mantenimiento completo de caldera que incluye limpieza completa de la caldera, regulación de válvula de gas, regulación de presión de estanque de expansión, lubricación bomba circulación, limpieza cámara combustión, lubricación extractor gases, revisión completa presostato de aire, revisión de sondas y presostato de agua, limpieza del intercambiador de calor primario y secundario, en

el caso de caldera monotérmica, limpieza del intercambiador de calor primario, en el caso de caldera bitérmica.

Dicho mantenimiento tiene un valor asignado por el técnico correspondiente, quien podrá ser el mismo que realizó el trabajo de instalación inicial u otro asignado por Clim Vaar SpA. Este monto deberá ser cancelado al técnico una vez concluido el trabajo.

Efectuado este mantenimiento, el técnico indicará a Clim Vaar SpA que la garantía ha sido extendida por 12 meses adicionales, la cual tomará este antecedente a resguardo y mantendrá esta garantía.

Si el cliente no opta por realizar este mantenimiento anual preventivo con Clim Vaar SpA o lo realiza vencido el plazo de 12 meses originales de garantía del servicio, quedará automáticamente excluido de la garantía extendida.

Clim Vaar SpA otorga esta garantía al cliente, sin perjuicio de que aquel pueda hacer valer la garantía legal contenida en el artículo 20 de la Ley 19.436 en los términos y condiciones allí dispuestos.

2.3) Requisitos para hacer efectiva esta garantía.

La garantía sólo es válida, única y exclusivamente, por medio de cliente que realizó y firmó el contrato con Clim Vaar SpA.

La garantía general de la instalación es sólo válida ante Clim Vaar SpA y el cliente deberá informar a aquella vía correo electrónico, llamada telefónica o presencialmente, que requiere hacerla efectiva, presentando la factura y/o boleta en la que conste que el servicio de instalación de calefacción central fue realizada por personal técnico de Clim Vaar SpA. y el documento en el cual se dejó constancia de la fecha de puesta en marcha del sistema.

Clim Vaar SpA acudirá a solucionar el problema que haya ocurrido y que ha motivado el uso de esta garantía, procurando dejar en conformidad al cliente con el trabajo realizado.

2.4) Situaciones en las cuales no es exigible la garantía.

Se entienden excluidos de esta garantía aquellas fallas, problemas, daños, defectos y/o perjuicios que presenten los equipos y artefactos producidos por:

- Golpes, abolladuras, rallados en superficie imputable al cliente o cuando sea producto de un accidente o caso fortuito.
- Daños ocurridos una vez retirados los equipos de las bodegas de Clim Vaar SpA. Esta causal también comprende aquellos daños ocurridos durante el traslado de los equipos desde estas bodegas cuando el servicio de traslado no sea realizado por Clim Vaar SpA.
- Daños, fallas, defectos y/o problemas de funcionamiento producto de una manipulación o manejo indebido por parte del cliente o de terceros, es decir, por personas que no sean parte del equipo técnico de Clim Vaar SpA.
- Daños ocurridos una vez firmada la recepción del servicio realizado.
- Por causas de fuerza mayor.