

Política de Garantía

Según lo contemplado en el inciso 1º del Art.21 Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante La Ley), ESPEX otorga garantía a sus clientes sólo a productos nuevos, independiente de las partes, o piezas que lo compongan, la cual debe ser solicitada sólo a través de la "Mesa de Ayuda al número 23607700, considerando las particularidades descritas en los siguientes puntos.

I.- PARA PRODUCTOS DE MARCA E4U

Para evaluar esta solicitud de Garantía, el cliente debe entregar y/o facilitar a nuestros agentes la siguiente información para realizar una validación administrativa y técnica preliminar:

- Identificación del cliente.
- Copia de factura de compra del producto.
- Datos del producto (tipo producto, código y part-number)
- Descripción breve del problema y su frecuencia.
- Antecedentes, si existiera, de garantía extendida.

Con dicha información se procederá, en un plazo no superior a 48 horas a informar vía correo, su aprobación o rechazo.

Cabe destacar que, si lo señalado por el cliente en la evaluación inicial no se condice con lo observado por nuestro servicio técnico al momento de recibir el producto, o simplemente este no presenta falla, se procederá a efectuar un cobro por concepto de Servicio Técnico de 1UF, y el producto será despacho al cliente.

II.- PARA PRODUCTOS DE MARCAS DE TERCEROS

Para todos los productos, dispositivos y licencias de marcas establecidas chile y que tengan su red de servicio propia que presenten fallas de fábrica, no imputables al uso, o mala manipulación, el cliente deberá solicitar atención a la marca respectiva, conforme a las normas, cláusulas, exclusiones y criterios que éstas impongan.

Para tal efecto, Espex pondrá a disposición del cliente los contactos, referencias y condiciones de cada una de ellas, en la página www.espex.cl.

III.- PERIODOS DE GARANTÍA

Los productos E4U estarán sometidos a los siguientes periodos de garantía.

Períodos de Garantía por Producto		
Productos	Tipos de Productos	Garantía Estándar
E4U	Pizarras	1 Año
	Tablet	
	All in One interactivo	
	Pantallas Interactivas	
	Maletas	6 Meses
	Carros	
	Sistemas de Votación	
	Visualizadores	
Sistemas de Audio		
Fabricados a Pedido con Proveedores Especiales	Soportes; Muebles; etc;	3 Meses
Partes y Piezas Tecnológicas	Discos Duros, Lectores de Código de Barra, Teclados, Mouse, baterías de notebook(*), etc	6 Meses
De Marcas	HP	Provisto por cada Marca
	Lenovo	
	DELL	
	EPSON	
	LG	
	Otros	

(*). Independientemente de la garantía que tenga el equipo, las baterías tienen sólo 6 meses de garantía.

En el caso de marcas de productos de terceros, tales como: (HP, EPSON, Lenovo, etc.), se ajustarán a los plazos, y condiciones definidas por las mismas.

IV.- CAUSALES DE INVALIDACIÓN DE LA GARANTÍA

La ausencia o rotura de sellos en tornillo de cierre y ajustes, o signos de manipulación por personal no autorizado por parte del usuario, detectada por nuestro servicio técnico, invalidará de forma inmediata la solicitud garantía.

V.- COSTOS ASOCIADOS GARANTÍA DE PRODUCTOS ESPEX

Si nuestro servicio técnico detecta que la falla, o desperfecto que presenta el producto es de responsabilidad del cliente y este decide que se repare, se deben considerar los siguientes costos:

- a) Mano de obra Servicio Técnico.
- b) Costos de los componentes a sustituir. Estos serán informados al cliente, EN SU MOMENTO, para su conocimiento y aprobación.
- c) Costos asociados al traslado del producto.

Los productos entregados para reparación por el cliente, junto con la emisión de la respectiva orden de servicio que acredita la recepción y que no sean retirados dentro del plazo establecido en El art. 42° De La Ley (1 año), se entenderán abandonadas, por lo que se considerarán propiedad de ESPEX.

VI.- GARANTÍAS EXTENDIDAS

Este tipo de garantía sólo se hará efectiva, cuando exista un contrato o acuerdo, que será formalizado entre ambas partes, previo a su venta, donde se explicitarán costos, cobertura y SLA si corresponde.

ÁREA LOGÍSTICA Y OPERACIONES

Revisión: Marzo del 2019

Revisado: 15 de Marzo de 2019

Aprobado: 20 Marzo de 2019