

Según lo contemplado en el inciso 1° 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 los medios de comunicación que se indican en este documento y considerando las particularidades señaladas en los siguientes puntos.

## I.- MEDIOS PARA REALIZAR LA SOLICITUD DE GARANTÍA

Para que nuestros clientes puedan canalizar de manera eficiente su solicitud de garantía, ESPEX apuesto a su disposición, los siguientes medios de comunicación.

- 1) Un correo soporte@espex.cl.
- 2) Mesa de Servicio Espex +56223607700.

## II.- PARA PRODUCTOS DE MARCA PROPIA

A fin de entregar un servicio de calidad, toda solicitud de garantía para productos de marca propias, como es el caso de E4U, u otros, deben ser canalizados a través de los medios indicados anteriormente.

Para evaluar la Solicitud de Garantía, es imperativo que el cliente debe entregue y/o facilite a nuestros especialistas, los siguientes datos:

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

De no disponer de la información indicada, no se procederá a revisar el caso.

Recepcionada correctamente la solicitud, se evaluará e informará al cliente en un plazo no superior a 24 horas hábiles, los antecedentes para que remita el producto a la sucursal más cercana y se derive a nuestro laboratorio.

Recibido el producto en nuestro laboratorio, se validará si lo indicador por el cliente efectivamente están sujeto a garantía, si así fuere se informará por correo en un plazo no superior a 48 hrs. horas hábiles, la aprobación de la solicitud y plazo estimado de su entrega. En caso contrario, si el producto no presenta la falla, se procederá a efectuar un cobro de 1UF al cliente por concepto de Servicio Técnico, y el producto será devuelto al remitente.

## III.- 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 informará caso a caso, a través de los medios ya indicados, los contactos, referencias y condiciones de cada una de ellos.



## IV.- PLAZOS

En el caso de nuestras marcas, como es el caso de E4U, y otras de nuestra representación para Chile, todos los productos tendrán por defecto seis meses de garantía, a excepción de las pizarras interactivas que tendrán un año. Adicionalmente se podrán contratar extensiones de garantías por periodos superiores, las que deberán ser consignadas en el documento de venta o contrato respectivo. En el caso de marcas de terceros, tales como: (HP, EPSON, Lenovo, etc), se ajustarán a los plazos, y condiciones definidas por las mismas.

## V.- CAUSALES DE INVALIDACIÓN DE LA GARANTÍA

La garantía no es aplicable en los casos en que se trate de daños físicos, o atribuibles a un mal uso, o defectos causados por factores externos como: mala instalación, suciedad, conexión a fuentes de energía inadecuadas, derrame de líquidos, roturas por golpes, o caídas. Asimismo, remoción o alteración del Código de Barras del Fabricante, la ausencia o rotura de sellos en tornillo de cierre y ajustes, o signos de manipulación por personal no autorizado invalidará la garantía del defecto actual, y cualquier otro futuro.

## VI.- GARANTÍAS EXTENDIDAS

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

## VII.- 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 sin perjuicio de lo anterior, este decide que se repare, se le enviará un presupuesto que tendrá los siguientes costos:

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

Finalmente cabe señalar que 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.



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, etc	6 Meses
De Marcas	HP	Lo indicado por cada Marca
	Lenovo	
	DELL	
	EPSON	
	LG	
	Otros	

