

## Póliza de Garantía

Estimado Cliente

Con su preferencia usted ha adquirido uno de nuestros productos nuevos y de primera calidad. La presente póliza es válida dependiendo de las marcas, por lo que sugerimos ejercer su derecho a una información veraz y oportuna, y le invitamos a leer atentamente las condiciones de esta póliza.

### Periodo de Garantía

Según lo contemplado en el inciso 1° del art. 21 de la Ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante la Ley), *“Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”* a la garantía legal de tres meses contados desde la fecha en que se haya recibido el producto. El plazo de garantía superior al legal, se indicará en el respectivo documento de compra.

La presente garantía se aplica a todo producto nuevo, independiente de las partes o piezas que lo compongan. Art.20 inc. Final de la Ley.

### Computer Machine, otorga la siguiente cobertura de Garantía

Usted tiene derecho a recibir un servicio de garantía según los términos y condiciones de este documento. La presente póliza contempla la reparación para productos que presenten fallas de fábrica y no fallas imputables al consumidor. Para hacer efectivo lo anterior se deberá acompañar fotocopia u original de la boleta o factura y póliza de garantía que incluye el producto.

Tratándose de reparación, se deberá dirigir el consumidor a la dirección del fabricante del producto, información disponible en [www.computermachine.cl](http://www.computermachine.cl) o un aviso dispuesto en nuestra sucursal, ( Inciso 6° del artículo 21 de la ley).

Software de Notebook, se recomienda realizar copias de seguridad en forma periódica de la información y programas almacenados en las unidades de discos u otros equipos de respaldo, como prevención ante eventuales fallas, reparaciones y pérdidas de información.

**Computer Machine** no se responsabiliza por la información contenida en los dispositivos de almacenamientos. **“Por favor, haga su respaldo de la información previo a la entrega”**

En cuanto a la restauración o reinstalación de programas que no correspondan a los instalados por el fabricante no es responsabilidad de estos mantenerlos.

**Computer Machine** por ser representante de venta se ajustará a lo convenido en las coberturas otorgadas por el fabricante.

La asistencia técnica de hardware es proporcionada durante el periodo de garantía de manera gratuita al consumidor por el servicio técnico de la marca.

**La Empresa no aceptara la entrega material de productos que no cumplan con los siguientes requisitos:**

- a. Mercadería devuelta sin la factura original o envíos parciales;
- b. El número de serie de la mercadería devuelta no es igual al de la factura original;
- c. La mercadería no fue vendida directamente al cliente por "la Empresa";
- d. Cuando se detecten reparaciones, modificaciones, ajustes o instalaciones de opciones o partes hechas por personas o personal no autorizado por "la Empresa";
- e. Cuando se detecte marcas o daño físico del producto por cualquier motivo (componentes que se encuentren escritos, pintados, quemados y/o rayados);
- f. Cuando el producto no presenta código o etiqueta de control interno de "la Empresa";
- g. Cuando a los productos se les haya removido o alterado el código de barras de "la Empresa" y/o el fabricante.
- h. Cuando los daños son provocados por cortes de luz, alzas de voltaje, debiendo el consumidor dirigir su reclamo al proveedor del servicio básico.

### **Entrega de Productos Venta a Distancia y por Medios Electrónicos**

**Computer Machine** no asumirá el costo de transporte, siendo siempre éste cargo del cliente. Al ser un servicio pagado por el consumidor, Computer Machine velará por el cumplimiento en la entrega del producto hasta la recepción conforme por parte del cliente a la empresa de transporte, según condiciones convenidas, Art.43 de la Ley.

### **Situaciones Especiales**

**En caso de notebook y Monitores con pixeles quemados:** **Computer Machine** realizará un control de calidad y en el caso de determinar la existencia de éstos conforme a las normas internacionales. En caso de cambio del producto por pixeles quemados ésta deberá exigirse ante la marca o fabricante del producto, siempre y cuando el equipo tenga como mínimo de 5 o 10 ó 2 a 6 pixeles quemados al estar encendido y/o apagada, dependiendo del tamaño del monitor y de la marca o fabricante. El cambio se realizará a través del mayorista, por lo que el periodo de evaluación es de plena responsabilidad de la marca.

## Entrega de mercadería

La mercadería será entregada al cliente en la bodega de "la Empresa", a menos que haya indicaciones que indiquen lo contrario. Los costos por el traslado de la mercadería serán gratis por montos superiores a \$50.000, por montos inferiores de la mercadería serán de cuenta del cliente.

Antes de que la mercadería salga de las bodegas de "la Empresa", el cliente deberá verificar la mercadería que está recibiendo, para asegurarse que esté correcta y completa según lo indicado en la factura, de lo que se dejará constancia con la firma y el C.I. del cliente o la persona que retira, teniendo que presentar su C.I. si así le fuera requerida. Cualquier reclamo tendrá que realizarlo por escrito y dentro de las 24 horas después de haber despachado la mercadería, no aceptándose ningún reclamo posterior.

<b>Servicios Técnicos</b>					
<b>MARCA</b>	<b>SERVICIO TECNICO</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>COMUNA</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>FAX</b>
<b>ACER</b>	Deira Computación y Servicios Ltda.	Av. Salvador 1771	Ñuñoa	(56-2) 2584400	02 - 2584460
<b>ASUS</b>	Deira Computación y Servicios Ltda.	Av. Salvador 1771	Ñuñoa	(56-2) 2584400	02 - 2584460
<b>AOC</b>	Edapi Chile	Av Chile España 414	Nuñoa	(56-2) 3752600	02 - 2513835
<b>BROTHER</b> Call Center 800 541000					
<b>CANON</b>	Soluciones Digitales Ltda.	Av. Simón Bolívar 2957	Ñuñoa	(56-2) 2258597	02 - 2255894
<b>COMPAQ</b> Soporte Online Teléfono: 800-360999 / 02 3611160					
<b>DELL</b>	Edapi Chile	Av Chile España 414	Nuñoa	(56-2) 3752600	02 - 2513835
<b>EPSON</b>	Deira Computación y Servicios Ltda	Av. Salvador 1771	Ñuñoa	(56-2) 2584400	02 - 2584460
<b>Hewlett Packard</b> Soporte Online Teléfono: 800-360999 / 02 3611160					
<b>LENOVO</b>	Service Center			800224488	
<b>LEXMARK</b>	Edapi Chile	Av Chile España 414	Nuñoa	(56-2) 3752600	02 - 2513835
<b>LG</b>	Vector	Los Alerces # 2117	Nuñoa	(56-2) 3995000	
<b>MSI</b>	MUNDOTEC LTDA	Av. 11 de Septiembre 1860, Of. 81	Providencia	(56-2) 3355543 - 3358085	
<b>MSI</b>	C.A.I.S.	Simón Bolívar 1919	Ñuñoa	(56-2) 4249540	
<b>NEC</b>	Datavision Limitada	San Crescente 240	Las Condes	(56-2) 4316100	02 - 4316160
<b>PACKARD BELL</b>	Service Center	Av. Las Torres 1278		(56-2) 750 0777	

**SAMSUNG** Teléfono: 800-726786. Sucursales:  
<http://www.samsung.com/cl/support/serviceLocationsMain.do>

<b>SONY</b>	Service Center	Av Kennedy 8017	Las Condes	800 261 800	
<b>SAMSUNG NOTEBOOK</b>	Edapi Chile	Av Chile España 414	Nuñoa	(56-2) 3752600	02 - 2513835
<b>TOSHIBA</b>	Edapi Chile	Av Chile España 414	Nuñoa	(56-2) 3752600	02 - 2513835
<b>VIEWSONIC</b>	Edapi Chile	Av Chile España 414	Nuñoa	(56-2) 3752600	02 - 2513835