

Póliza de Garantía - General

Estimado Cliente: ¡Felicitaciones!

Con su preferencia usted ha adquirido productos nuevos y de primera calidad. La presente póliza es válida a partir de Abril de 2008, por lo que sugerimos ejercer su derecho a una información veraz y oportuna, a su vez le invitamos a leer atentamente las condiciones de esta póliza.

A. Periodo de Garantía:

A1 - 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), "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.

A2 - La presente garantía se aplica a todo producto nuevo, independiente de las partes o piezas que lo compongan. Inciso final del art. 20 de la Ley.

B. PC Factory, otorga la siguiente cobertura de Garantía:

B1 - 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 del producto.

B2 - Tratándose de reparación, deberá dirigirse el consumidor a la dirección del fabricante del producto, información disponible en www.pcfactory.cl/garantias o en avisos dispuestos en sucursales, (inciso 6° del art.21 de la Ley).

B3 - Discos Duros: PC Factory no se responsabiliza por la información contenida en los dispositivos de almacenamiento internos y externos, aplicables en la reparación o en el cambio del producto. **"Por favor, haga su respaldo de información previo a la entrega"**.

B4 - Respecto de la reposición, deberá ser ejercida por el consumidor ante el fabricante o representante de la marca, deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado". (inciso final del Art. 3° bis, de la Ley).

B5 - Todo producto usado, reacondicionado o bajo la categoría de segunda selección, no tiene garantía alguna. Art. 14 de la Ley.

B6 - Se excluye de garantía el producto que ha sido intervenido o adulterado por terceros. Asimismo se excluye de esta cobertura los daños provocados por cortes de luz, alzas de voltaje, debiendo el consumidor dirigir su reclamo al proveedor del servicio básico.

C. Entrega de Productos Venta a Distancia y por Medios Electrónicos:

PC Factory no asumirá el costo de transporte, incluso en caso de fallas repetitivas, siendo siempre de cargo del cliente. Al ser éste un servicio pagado por el consumidor, PC Factory velará por el cumplimiento en la entrega del producto hasta la recepción conforme del cliente por la empresa de transporte, según condiciones convenidas, Art. 43 de la Ley.

D. Situaciones Especiales:

D1 - En el caso de las Pantallas Liquid Cristal Display (LCD): PC Factory responderá con el cambio del producto ante píxeles quemados, siempre y cuando estos tengan como mínimo de 5 a 10 píxeles ó 2 a 6 juntos dependiendo de la marca o el fabricante. El cambio se realiza a través del mayorista, por lo que el periodo de evaluación es de plena responsabilidad de la marca.

D2 - Productos Descontinuos: En caso de falla de productos o partes y piezas ya obsoletos, después del plazo de la garantía legal, se ofrecerá al cliente la reparación de éste o que cancele una diferencia por el cambio, siempre que haya conservado las cajas y embalajes originales del primer producto más factura y boleta en su caso. Si el producto se encuentra descontinuo dentro del periodo de garantía, se harán efectivas las condiciones de la misma.

D3 - Los artículos entregados en reparación por el consumidor 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 PC Factory.

E. Costos de Servicio Técnico y Reparación:

En caso de reparación de un componente de un PC, que fue adquirida sin la opción de Armado de computador, el consumidor debe entregar la pieza para reparar y no el PC completo para revisión. Servicio Técnico cobrará por el diagnóstico de Equipos Amados fuera de nuestras instalaciones.

La reparación será cobrada si la falla o desperfecto que presente el producto es de responsabilidad del cliente, previo su autorización, según los siguientes criterios:

F1 - Servicio Técnico Revisión: \$3.000 (IVA incluido).

F2 - Servicio Técnico Básico: \$6.000 (IVA incluido).

F3 - Servicio Técnico Intermedio: \$10.000 (IVA incluido).

F4 - Servicio Técnico Avanzado: \$17.000 (IVA incluido).

Póliza de Garantía - Notebooks

Estimado Cliente: ¡Felicitaciones!

Con su preferencia usted ha adquirido productos nuevos y de primera calidad. La presente póliza es válida a partir de Abril de 2008, por lo que sugerimos ejercer su derecho a una información veraz y oportuna, y le invitamos a leer atentamente las condiciones de esta póliza.

A. Periodo de Garantía NOTEBOOK:

A1 - 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.

A2 - 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.

B. PC Factory, otorga la siguiente cobertura de Garantía:

B1 - 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 del producto.

B2 - Tratándose de reparación, se deberá dirigir el consumidor a la dirección del fabricante del producto, información disponible en www.pcfactory.cl/garantias o en avisos dispuestos en sucursales, (inciso 6° del art. 21 de la Ley)

B3 - 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. PC Factory no se responsabiliza por la información contenida en los dispositivos de almacenamiento. **"Por favor, haga su respaldo de 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.

B4 - PC Factory por ser representante de venta se ajustará a lo convenido en las coberturas otorgadas por el fabricante.

B5 - La asistencia técnica de hardware es proporcionada durante el periodo de garantía de manera gratuita al consumidor por el servicio técnico de la marca.

B6 - Se excluye de garantía el producto que ha sido intervenido o adulterado por terceros. Asimismo se excluye de esta cobertura los daños provocados por cortes de luz, alzas de voltaje, debiendo el consumidor dirigir su reclamo al proveedor del servicio básico.

C. Entrega de Productos Venta a Distancia y por Medios Electrónicos:

PC Factory no asumirá el costo de transporte, siendo siempre éste a cargo del cliente. Al ser un servicio pagado por el consumidor, PC Factory 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.

D. Situaciones Especiales:

En caso de Notebooks con píxeles quemados: PC Factory realizará un control de calidad y en el caso de determinar la existencia de éstos conforme a las normas internacionales, ofrecerá al consumidor el 5% del valor de la venta del Notebook en nota de crédito a favor de éste ó 5% de devolución del dinero respecto del precio final del producto. En caso de cambio del producto por píxeles quemados ésta deberá exigirse ante la marca o fabricante del producto, siempre y cuando el equipo tenga como mínimo de 5 a 10 ó 2 a 6 píxeles juntos quemados, dependiendo de la marca o del fabricante. El cambio se realiza a través del mayorista, por lo que el periodo de evaluación es de plena responsabilidad de la marca.