

Estimado cliente:

Para entregarle un mejor servicio le sugerimos leer nuestra Póliza de Garantía, la cual, hemos detallado a continuación.

**Período de la garantía:**

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 o publicación.

Por otra parte, 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.

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.

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).

Todo producto usado, reacondicionado o bajo la categoría de segunda selección, no tiene garantía alguna (Art. 14 de la Ley), a no ser que se exprese en la boleta/factura de compra.

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.

El tiempo de respuesta del servicio técnico es 2 a 5 días hábiles, desde el momento que es recibido el producto.

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

Nutec no asumirá el costo de transporte, al menos que exista campaña publicitada, incluso en caso de fallas repetitivas, siendo siempre de cargo del cliente. Al ser éste un servicio pagado por el consumidor, Nutec 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.

**Situaciones Especiales:**

Productos Discontinuados: En caso de falla de productos o partes y piezas ya obsoletos, se ofrecerá al cliente la reparación de éste, en caso de no tener reparación se dará la opción de que cancele una diferencia por el cambio, siempre que haya conservado las cajas y embalajes originales del primer producto más factura o boleta en su caso.

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 Nutec

**Política de Garantía de Satisfacción:**

Nutec no está acogido a la Garantía de Satisfacción (es voluntario), por lo cual no se realizan devoluciones de dinero al arrepentirse o querer retractar la compra, pero si damos la opción de cambios de productos por uno de igual valor o uno de mayor valor cancelando la diferencia correspondiente, de tener disponibilidad de stock.

**(por favor ver siguiente link para que pueda verificar en SERNAC)**

<https://www.sernac.cl/268004/>

### **Políticas de Responsabilidad de información Técnica:**

El cliente es responsable de preguntar e informarse de las especificaciones técnicas especiales de cada producto y de sus necesidades antes de comprar, de las cuales está a su disposición en nuestra página web, como también está la opción de comunicarse con nuestro servicio técnico especializado para su mayor información, si se requiere no dude en preguntarla.

El cliente es responsable de tener conocimientos básicos o avanzados de electrónica para la compra de nuestros productos según sea el caso.

### **Trasparecia de información:**

Toda nuestra información esta publicada y graficada en nuestra página web, de la cual se destacan fotos variadas, descripción breve, descripción detallada y características técnicas, detalles más relevantes o de preguntas frecuentes, y la opción de descargar manuales, además nuestros técnicos están facultados para revisar o dar información adicional del producto si el cliente lo requiere.

### **Políticas de Stock:**

Todos nuestros productos están sujetos a stock, Nutec reserva su producto por 1 días luego de ser solicitado por página web, carro de compra, presencial, correo electrónico, Si no se ha concretado el pago dentro de los días establecidos, este será puesto en venta nuevamente.

### **Los requisitos para realizar cambios en Nutec son:**

1. Solicitarlo presentando boleta o factura dentro de los 10 días continuos posteriores a la compra del producto, siempre que éste no se hubiese deteriorado por hecho imputable al consumidor. (Art. 21, Ley 19.496).

Para cambios por garantía aplica el tiempo estipulado como "periodo de garantía" para cada producto en particular.

2. El producto debe estar sin uso, con etiquetas y en perfectas condiciones.

3. Tener los embalajes originales, accesorios, manuales

### **¿Cuándo no aplica la garantía?**

1. Cuando se trata de fallas que sean producto de una manipulación inadecuada o hechos imputables al consumidor (Art. 21 Ley 19.496)

2. Cuando el producto no te gusto o no cumplió tus expectativas

3. Incompatibilidad, el cliente es responsable de preguntar y cerciorarse de la compatibilidad

4. Por ejemplo en estos casos:

- Sellos adulterados
- Softwares o programas adulterados o sin licencias
- Rayas o Manchas
- Uso distinto para el cual fue diseñado
- Derrame de alimentos o líquidos
- Golpes o Quiebres
- Corto circuito o alzas de voltaje
- Intervención de tercero

- Enchufes o puesta de corriente forzados
- Mala instalación
- Incompatibilidad

#### **Solicitud de garantía para ingreso a Servicio Técnico**

En la experiencia, al ser equipos más **complejos y que dependen de otras tecnologías**, la mayoría de los productos ingresados por garantía están funcionando de manera correcta, según las especificaciones de fábrica, es muy importante leer todos los manuales (además del manual del equipo también puede encontrar videos y manuales en la descripción de la página del producto donde dice "Manual de Usuario" verificar disponibilidad del material según sea el caso), hacer consultas técnicas al Servicio Técnico (Es recomendable enviar correos a [sopORTE@nutec.cl](mailto:sopORTE@nutec.cl) o enviar mensajes por **WhatsApp +56976747615**, ya que son medios audiovisuales que nos permitirá entender mejor su problema, y en definitiva responder de mejor manera a su solicitud, también garantiza un respaldo de información) y analizar bien su producto antes de enviarlo o traerlo, en efecto si se ingresa al área técnica y el equipo si cubre la garantía se procederá **hacer devolución de su dinero o cambio por otro producto**, , por otro lado si el equipo esta con fallas, que sea por causa de una manipulación inadecuada o hechos imputables al consumidor, **el equipo simplemente será devuelto sin cobro alguno**.

Para más información del costo del servicio técnico, favor hace clic en el siguiente link:

**Con el propósito de cursar eficientemente una Solicitud garantía, se establece como requerimiento el seguir los siguientes pasos:**

- 1.-Enviar correo electronico a [sopORTE@nutec.cl](mailto:sopORTE@nutec.cl) con descripcion del problema adjunta fotografias si es posible.
- 2.- Enviar Boleta, Factura, Comprobante o número de orden de la compra del producto en cuestión (Puede enviarlo a [sopORTE@nutec.cl](mailto:sopORTE@nutec.cl) o físicamente en nuestra tienda)
- 3.- Enviar a Collihuay Poniente N°9673 , La Florida Santiago a nombre de Nucleo Tecnologico Spa, (favor enviar el número de seguimiento a el correo [sopORTE@nutec.cl](mailto:sopORTE@nutec.cl) cuando sea enviado).

#### **Contacto Servicio Técnico:**

Red : +56999109720  
WhatsApp: +56976747615  
E-Mail: [sopORTE@nutec.cl](mailto:sopORTE@nutec.cl)

#### **Descargar Preguntas Frecuentes de Garantía Legal (SERNAC)**

<http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/preguntas-frecuentes/>