

**Estimado(a) cliente:**

Al momento de recibir su producto en nuestra casa matriz o alguna de nuestras sucursales, este será sometido a una revisión técnica con el fin de comprobar si los defectos que presenta ameritan nuestra intervención. Esto implica solamente una evaluación y no garantiza en ninguna medida un arreglo y/o cambio del producto en cuestión. Posterior a esta evaluación, y de acuerdo con los plazos descritos en este documento, se informará al cliente sobre los resultados del procedimiento vía telefónica o escrita.

Este primer proceso de recibimiento y evaluación del producto puede o no tener un costo asociado dependiendo del lugar en donde se reciba. Si esto ocurre en nuestra casa matriz el costo por recibir y evaluar el producto será nulo, mientras que si se retira a domicilio (válido solamente dentro de Santiago) existirá un cobro variable dependiente de los costos de transporte asociados.

La información personal solicitada dentro de este documento es necesaria para la validación de esta solicitud de servicio y contacto posterior con el cliente, por lo cual garantizamos que se utilizará exclusivamente con esos fines.

Una vez que el cliente reciba y firme la presente hoja se entenderá que el/ella comprende y considera conocidas todas las condiciones a continuación indicadas. Dado lo anterior, le agradecemos leer este documento con detenida concentración.

**CONDICIONES PARA SOLICITUD DE SERVICIO TÉCNICO:****1.- ACERCA DEL SERVICIO TÉCNICO CON COSTO**

- i. Una vez recibido el producto, se revisará para determinar la magnitud y confirmar la naturaleza de la falla que indica el cliente en primera instancia. Este período evaluativo tendrá un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- ii. Posteriormente, se le comunicará al cliente un presupuesto de manera telefónica y/o escrita. Si el cliente no acepta el presupuesto, se le cobrará el gasto del recibimiento y evaluación del producto, siendo este un costo fijo de 0.2 Unidades de Fomento.
- iii. Si es que el cliente acepta el presupuesto, y luego del pago correspondiente; el departamento de servicio técnico procederá al arreglo del producto. El plazo de entrega del producto reparado será variable en base a los resultados de la evaluación, con un plazo máximo de 15 días hábiles. Acerca de la entrega y retiro de productos (con o sin garantía), estos sólo podrán hacerse en nuestra casa matriz.
- iv. Para todo efecto, el presupuesto enviado al cliente posee una validez de 5 días y los repuestos incluidos en la cotización tienen un costo asociado. Los plazos y costos mencionados en este punto se incluirán detallados en el documento de evaluación enviado al cliente.

**2.- ACERCA DE LA GARANTÍA**

- i. **GRUPO TORNADO CHILE** se reserva el derecho de exigir la documentación necesaria, llámense boleta, factura o equivalentes válidos; con el fin de acreditar que la garantía del producto aún se encuentre vigente.
- ii. La reparación no implicará costo alguno para el cliente si la garantía se encuentra vigente al momento de la recepción del producto. Lo anterior se respetará siempre y cuando el mal funcionamiento encontrado esté cubierto por los términos de la garantía.
- iii. La garantía legal "3x3" con un plazo máximo de 3 meses a partir de la compra será respetada íntegramente para todos los casos en donde se acredite, a través de nuestro servicio técnico, que el producto posee fallas de fabricación. Junto a esto, **GRUPO TORNADO CHILE** entregará una garantía adicional de 3 meses.
- iv. Si la garantía se encuentra vigente al momento del contacto con el cliente, luego de recibir y evaluar el producto se procederá a la reparación con plazos de entrega iguales a los mencionados en el apartado 1, punto iii.
- v. Como una medida excepcional, siendo resultado de una decisión tomada exclusivamente por la empresa para casos particulares, existe la posibilidad de ofrecer al cliente la devolución del dinero o el cambio del producto dañado por uno nuevo, siempre y cuando sea el mismo (no es válido pedir el cambio e intentar con este pagar la diferencia para comprar otro producto) y la garantía aún se encuentre vigente.
- vi. En el caso de que la naturaleza del desperfecto sea responsabilidad del cliente (mala manipulación, golpes, abolladuras, entre otros), la empresa no responderá de manera alguna por demandas de arreglo, devolución de dinero y/o cambio de producto. Este punto no se ve afectado por la vigencia de la garantía.

**3.- ACERCA DEL ALMACENAMIENTO Y TRASLADO**

- i. Una vez efectuada la reparación o rechazo del presupuesto por parte del cliente, este tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el aviso de parte de la empresa para retirar su producto.
- ii. **GRUPO TORNADO CHILE** no se hará responsable por posibles daños al producto una vez transcurrido el plazo anteriormente mencionado. A contar del undécimo día hábil la empresa poseerá la facultad de cobrar al cliente una cuota diaria de 0.1 Unidades de Fomento diarias por conceptos de bodegaje, cantidad que deberá ser pagada en su totalidad al momento de retirar el producto.

- iii. A contar de 60 días corridos desde el vencimiento de plazo de 15 días hábiles para el retiro del producto, la empresa se encontrará facultada para aumentar la cuota de bodegaje a 0.5 Unidades de Fomento por día
- iv. Acogida en el artículo 42 de la ley número 19.496, **GRUPO TORNADO CHILE** no se hace responsable en forma alguna por el producto abandonado una vez transcurrido 1 año, el cual pasará a favor de la empresa de manera automática.

#### 4) OTROS

- i. **GRUPO TORNADO CHILE** no se hace responsable por las averías, pérdidas, daños, robos o hurtos que puedan producirse en el transcurso del transporte, entre las oficinas de la empresa hasta el domicilio del cliente. Este punto se aplica para todos los envíos hechos a través de servicios de transporte externos.
- ii. En el caso de que el producto se encuentre con equipamientos y/o accesorios agregados de manera externa por el cliente, será de su responsabilidad exclusiva el remover aquellos elementos al momento de entregar el producto para evaluación. Si lo anterior no puede cumplirse, **GRUPO TORNADO CHILE** no se hace responsable bajo ningún concepto por aquellos objetos ajenos al producto.
- iii. Al momento de retirar el producto, el cliente deberá firmar un recibo donde se deja constancia de la satisfacción con la reparación y correcto funcionamiento del producto.
- iv. Las fechas entregadas en este documento se encuentran sujetas a modificación bajo conceptos de disponibilidad de personal, repuestos, estado del producto y/o volumen de solicitudes paralelas, por ende, no existe un acuerdo de carácter obligatorio para estos aspectos.
- v. Queda convenido y aceptado de mutuo acuerdo que **GRUPO TORNADO CHILE** no responderá por los productos que se adscriban al contenido de este documento en casos de daño y/o pérdida a partir de causas fortuitas o de fuerza mayor no imputables a la empresa.

Atentamente,  
**IMPORTADORA Y EXPORTADORA TORNADO CHILE LIMITADA**

Firma del cliente: \_\_\_\_\_