

Estimado cliente, Comercializadora Maquipan Chile Spa., agradece su preferencia en su compra. A continuación, presentamos nuestras políticas de garantía de todos los productos que comercializamos y ponemos a su disposición un completo servicio técnico con la finalidad de mantener la continuidad operativa de su equipo.

## I. De la Garantía, vigencia y alcance

Comercializadora Maquipan Chile Spa. garantiza la calidad de todos los equipos nuevos directamente comercializados por nuestra empresa dentro de la República de Chile, así como también los servicios de reparación que sean prestados por Comercializadora Maquipan Chile Spa. en cumplimiento de esta garantía. De esta forma, todo equipo que presente algún desperfecto que se origine por algún defecto o falla de fabricación, se encontrará regido por los términos de la presente garantía durante el tiempo de vigencia previamente definido para cada uno de los equipos indicados en el Anexo al presente documento, la que, en todo caso, comenzará a correr desde la fecha de la guía de despacho respectiva. Esta garantía, brinda cobertura a los productos comercializados por Comercializadora Maquipan Chile Spa. en los términos que a continuación se exponen:

### a. Repuestos

- Comercializadora Maquipan Chile Spa. garantiza los repuestos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos comercializados sujeto a la inexistencia de las situaciones enumeradas en el punto IV del presente documento.
- Los componentes o repuestos de los equipos que sean sustituidos por los repuestos proveídos por Comercializadora Maquipan Chile Spa. deberán ser entregados a esta y pasarán a ser de su exclusiva propiedad.
- Los repuestos que sean vendidos mediante cualquier medio por Comercializadora Maquipan Chile Spa., solo serán garantizados si han sido instalados por Técnicos de Comercializadora Maquipan Chile Spa. dentro del plazo de 90 días a contar de la fecha de su compra señalada en la factura correspondiente. La garantía sobre estos repuestos no será aplicable en caso de que no se realice la instalación dentro del plazo señalado anteriormente o dicha instalación se realice por una persona o entidad distinta a Comercializadora Maquipan Chile Spa.

### b. Mano de obra

- Comercializadora Maquipan Chile Spa. garantiza sólo la mano de obra necesaria para el diagnóstico del equipo y el reemplazo del componente o repuesto que haya presentado algún desperfecto dentro del plazo de 3 meses desde la adquisición del equipo por el cliente.
- Para lo anterior, Comercializadora Maquipan Chile Spa. pondrá a disposición del cliente la mano de obra necesaria la que sólo se encontrará disponible de lunes a viernes (excepto festivos) de 8:30 a 18:00 hrs.
- La ejecución de estos servicios queda sujeta a la disponibilidad de los técnicos de Comercializadora Maquipan Chile Spa.

c. Gastos de Traslado

Se cubrirán sólo los gastos de traslado generados a los servicios técnicos de Comercializadora Maquipan Chile Spa. dentro del radio urbano correspondiente a las ciudades de Iquique, Calama, Antofagasta, Arica, Copiapó, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, Santiago, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro y Punta Arenas. En caso de requerir asistencia fuera de las ciudades indicadas, se enviará previamente una cotización para su aceptación, por dicho concepto.

## II. Condiciones de la Garantía

a. Comercializadora Maquipan Chile Spa. definirá, en base a un análisis detallado por parte de sus técnicos, si el desperfecto o falla puede ser amparado bajo la presente garantía. Si del análisis anterior se concluye que no existe amparo bajo esta garantía, Comercializadora Maquipan Chile Spa. emitirá una cotización por el diagnóstico y la reparación de la falla. Si esta cotización no es aceptada dentro del plazo de 5 días corridos contado desde la comunicación de la cotización al cliente, la reparación no se realizará y se cobrará una tarifa fija de 2,0 UF + IVA, más los gastos de viaje por la visita y diagnóstico realizado.

b. El tiempo definido por Comercializadora Maquipan Chile Spa. para realizar la visita de asistencia por garantía no será superior a 15 días hábiles contado desde que ésta haya sido solicitada por el cliente. Luego de la visita, los técnicos de Comercializadora Maquipan Chile Spa. emitirán su diagnóstico final dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde el día en que se realizó la visita. Sin perjuicio de lo anterior, los plazos para la efectiva ejecución de una solución final al desperfecto, será determinado de acuerdo a la disponibilidad y el stock de repuestos existentes en dependencias de Comercializadora Maquipan Chile Spa. Para todos los efectos de la presente garantía, se consideran como “días hábiles” los días de lunes a viernes (excepto festivos).

c. El hacer uso de la garantía, no implica la extensión de su vigencia por un nuevo período. Sin perjuicio de ello, el plazo de vigencia de la garantía se suspenderá por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

d. La reparación que realice el Servicio Técnico Maquipan S.A. contará con una garantía de 3 meses contado desde la fecha en que se realizó el cambio o reparación del equipo.

e. La solicitud de atención por garantía deberá realizarse tan pronto como se presente la falla o desperfecto del equipo. La presente garantía caducará si el dueño de los equipos no

otorga las facilidades requeridas por Comercializadora Maquipan Chile Spa. para realizar el respectivo diagnóstico y/o reparaciones que procedan.

f. La atención por garantía, considera la desconexión y/o conexión del equipo solo, si ésta

se realiza bajo criterio y determinación del Técnico Maquipan S.A..

- g. En caso que se determine trasladar el equipo al Servicio Técnico Maquipan S.A. para ser reparado por garantía, el traslado y sus costos asociados tanto de ida como de vuelta, serán de completa responsabilidad del cliente.

Cualquier acción que tenga que tomar Comercializadora Maquipan Chile Spa., Servicio Técnico Maquipan S.A. o sus técnicos en relación a esta garantía podrá ser suspendida si el equipo se encuentra en un lugar o bajo condiciones que puedan ser riesgosas para la seguridad del personal de Comercializadora Maquipan Chile Spa., Servicio Técnico Maquipan S.A. o bien, el equipo está siendo utilizado para un propósito distinto para el cual fue diseñado y conforme a su naturaleza, o se encuentra posicionado, ubicado o instalado de una manera distinta a la establecida en la ficha técnica de instalación del equipo.

### III. Para hacer efectiva la Garantía

La boleta o factura, junto con la guía de despacho donde se indique la fecha de entrega del equipo, serán los documentos que el cliente deberá presentar al momento de solicitar la reparación en garantía de su producto, indicando el número de serie respectivo del equipo que presente problemas. Para estos efectos, se deberá contactar a servicio al cliente de Comercializadora Maquipan Chile Spa., información que podrá obtener a través de nuestra página web [www.maquipan.cl](http://www.maquipan.cl), llamando al teléfono 02-2747-1452, o a través del correo electrónico [postventa@maquipan.cl](mailto:postventa@maquipan.cl). Previo a realizar el contacto con Comercializadora Maquipan Chile Spa., se deberá verificar que, desde la fecha de entrega del equipo, indicada en la guía de despacho, y la fecha de solicitud de servicio en virtud de la garantía, no haya transcurrido un período de tiempo que exceda el plazo de vigencia de la presente garantía indicado en el Anexo del presente documento.

Además, se deberá verificar la inexistencia de alguna de las circunstancias que excluya la aplicación de la presente garantía, las que se encuentran descritas en punto IV del presente documento.

### IV. Exclusiones de la Garantía

La garantía establecida en el presente documento no será aplicable en los siguientes casos:

- a. El reemplazo de repuestos sujetos a desgaste natural debido a su uso y/o transcurso del tiempo tales como membranas, filtros, mangueras, vidrios, plásticos, focos, gomas, sellos, burletes y accesorios, decoraciones de adornos, placas, logotipos y perillas, daños en pinturas y terminaciones u otras situaciones similares.
- b. Reemplazo de componentes eléctricos, tales como ampolletas o fusibles.

- c. Exclusiones mencionadas en la garantía original del fabricante del equipo.
- d. Si el equipo ha sido instalado o intervenido por personas ajenas a Comercializadora Maquipan Chile Spa. a excepción de equipos que trabajen con corriente monofásica y con potencias menores a 2,2 kW, y siempre y cuando no trabajen además con gas natural o licuado.
- e. Si el equipo ha sido intervenido por personas ajenas a Comercializadora Maquipan Chile Spa.
- f. Si el cliente ha solicitado instalar o depositar el equipo bajo condiciones o en lugares distintos a los indicados y recomendados por el fabricante o Comercializadora Maquipan Chile Spa., respecto a temperatura, humedad, polvo, vibraciones, o en ambientes corrosivos y/o contaminados, condiciones y lugares que el cliente declara conocer.
- g. Si el equipo es usado bajo condiciones o en lugares distintos a los indicados y recomendados por el fabricante o Comercializadora Maquipan Chile Spa., respecto a temperatura, humedad, polvo, vibraciones, o en ambientes corrosivos y/o contaminados, los cuales el cliente declara conocer.
- h. Si el equipo resulta defectuoso producto del uso negligente por parte del operador del equipo al no respetar las indicaciones descritas por el manual del usuario o recomendaciones del fabricante o Comercializadora Maquipan Chile Spa., todas las que el cliente expresamente declara conocer.
- i. Uso del equipo en alguna aplicación para la cual no fue diseñado.
- j. Falla o daño causado por la falta de limpieza y/o mantención diaria del equipo que el usuario debe realizar, de acuerdo a lo indicado en el manual de uso del mismo, el fabricante o Comercializadora Maquipan Chile Spa., el cual el cliente declara conocer. Se incluyen en esta situación la falta de ventilación, mantención o limpieza de los ductos de ventilación o extracción de vapores y/o gases existentes en el lugar donde se ubica el equipo.
- k. Falla o daño causado por problemas de cantidad o calidad de los suministros de electricidad, agua, gas, vapor, desagüe o de cualquier otro tipo de suministro, que requiere el equipo para su óptimo funcionamiento, de acuerdo a lo indicado por el fabricante o Comercializadora Maquipan Chile Spa. todo lo que el cliente expresamente declara conocer.
- l. Falla o daño ocasionado al equipo, por caso fortuito o fuerza mayor tales como daños producidos por efectos de la naturaleza (sismos, terremotos, inundaciones, incendios, nevazones, etc.), actos vandálicos, actos terroristas, actos de sabotajes, daños producidos en huelgas, paros, protestas, marchas, etc.
- m. Si los equipos no poseen su respectiva placa de identificación y número de serie, o que estos estén alterados al momento de solicitar la atención del servicio de Comercializadora Maquipan Chile Spa.
- n. Si el equipo se encuentra fuera del período de garantía otorgado o no se han realizado las mantenciones del equipo según los requerimientos de su fabricante o Comercializadora Maquipan Chile Spa.
- o. Falla o daño en el equipo causado durante su transporte, cuando éste sea de responsabilidad del comprador, al momento del despacho por su adquisición.

p. Uso de accesorios inadecuados o no originales, según lo indique el manual de usuario del equipo, el fabricante o Comercializadora Maquipan Chile Spa., el cual el cliente declara conocer.

Adicionalmente, la presente garantía terminará o caducará de manera inmediata en caso de producirse alguna de las situaciones indicadas en las letras /d/ a /p/ precedentes, sea que se produzca o no una falla o daño en el equipo.

La presente garantía exclusivamente se extiende a cubrir repuestos, mano de obra y gastos de traslado, en los términos establecidos en el punto I del presente documento.

No se considera el disponer de un equipo en préstamo, mientras el equipo del cliente es reparado bajo garantía.

Comercializadora Maquipan Chile Spa. no se responsabilizará por los daños o perjuicios que los equipos puedan producir en la persona o propiedad del operador o cliente o terceros, derivado de defectos de fábrica del equipo.

Comercializadora Maquipan Chile Spa., no se responsabilizará por los daños o perjuicios derivados a los equipos o bienes o propiedad del operador o cliente o terceros, producto de la instalación negligente de algún repuesto que ha sido vendido por Comercializadora Maquipan Chile Spa., y que haya sido realizada por personas ajenas a Comercializadora Maquipan Chile Spa.

Todo cliente que sea considerado una micro o pequeña empresa según dichos términos se definen en la Ley N° 20.416, quedará amparado, además, por los derechos que se otorgan en los Artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en los términos y condiciones establecidos en dichos artículos, para lo cual, el micro o pequeño empresario deberá hacer efectivo dichos derechos ante Comercializadora Maquipan Chile Spa. dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el equipo, siempre que el equipo no se hubiere deteriorado por hecho imputable a la micro o pequeña empresa, considerando entre ellos algunos de los indicados en el punto IV del presente documento, en cuanto sean aplicables. Antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20 de la Ley N°20.416, la micro o pequeña

empresa deberá hacerla efectiva ante Comercializadora Maquipan Chile Spa. y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la presente póliza.

<b>ABM</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>JEROS</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>ALFA</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>KOLB</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>ANGELO PO</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>KRUPPS</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>APEIPAM</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>LA MONFERRINA</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>AREVALO</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>LOGIUDICE</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>ARTEZEN</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>MAQUICHEF</b>	<b>6 MESES</b>
<b>BELSHAW</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>MATFER</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>CLABO</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>MECNOSUD</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>COLDLINE</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>MIJAR</b>	<b>6 MESES</b>
<b>COLIP</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>MODULAR</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>CONTI</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>PIZZA MASTER</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>DISVAL</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>RAM</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>FOODTOOLS</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>RATIONAL</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>FORMEX</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>RONDO</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>GASHOR</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>SANDOR</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>GPANIZ</b>	<b>6 MESES</b>	<b>SINMAG</b>	<b>6 MESES</b>
<b>HOP</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>SOTTORIVA</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>ICB</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>STARMIX (WAICO)</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>INFRICO</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>TECHNOSILOS</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>INTECH</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>UNIQUE</b>	<b>6 MESES</b>
<b>ITALPAN</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>UNOX</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>IZO</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>VMI</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>JAC</b>	<b>1 AÑO</b>	<b>ZUCHELLI</b>	<b>1 AÑO</b>
<b>JEREMY</b>	<b>1 AÑO</b>		

a - Incluye mano de obra y partes.

b - En puertas y paneles garantía de 1 año, 6 meses en refrigeración.

c - Previa inscripción en sitio web de la marca, cuya responsabilidad es del cliente final.

d - Sólo efectiva garantía, sin comercialización de equipos.

e - Previa inscripción en sitio web de la marca más conexión remota, cuya responsabilidad es del cliente final.

Estimado cliente, el presente documento tiene por objeto informar a Ud. nuestra política sobre devoluciones, cambios y garantía, aplicable a todos los equipos nuevos comercializados por Comercializadora Maquipan Chile Spa.

## I. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Comercializadora Maquipan Chile Spa. informa expresamente que no se realizarán cambios, reembolsos ni devoluciones de los equipos, salvo en cuanto se trate de fallas o situaciones en que proceda la garantía legal o la garantía voluntaria otorgada por Comercializadora Maquipan Chile Spa.

## II. DERECHO DE RETRACTO

Comercializadora Maquipan Chile Spa. informa expresamente que no adhiere al derecho de retracto para compras efectuadas por medios electrónicos, especialmente para los efectos del artículo 3 BIS de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, la “Ley de Protección al Consumidor”).

*NO se realizarán cambios ni devoluciones de ningún tipo de compra por disconformidad o si el equipo no satisface las exigencias y/o expectativas del cliente, ni por cualquier otra causa distinta a las establecidas en la garantía voluntaria o en la garantía legal, cuando ésta última fuere aplicable.*

## III. GARANTÍA VOLUNTARIA

Comercializadora Maquipan Chile Spa. garantiza la calidad de todos los equipos nuevos directamente comercializados por la empresa dentro de la República de Chile, así como también los servicios de reparación que sean prestados por Comercializadora Maquipan Chile Spa. en cumplimiento de esta garantía. De esta forma, todo equipo que presente algún desperfecto que se origine por algún defecto o falla de fabricación, quedará cubierto por los términos de la póliza de garantía disponible en: <https://maquipan.cl/>, la cual tendrá una vigencia previamente definida para cada equipo según su marca, la que, en todo caso, comenzará a correr desde la fecha de la guía de despacho respectiva.

## IV. GARANTÍA LEGAL

Todo cliente que sea considerado consumidor o una micro o pequeña empresa según dichos términos se definen en la Ley de Protección al Consumidor y la Ley 20.416 respectivamente, quedará amparado, además, por los derechos que le confieren los artículos 20 y 21 de la Ley de Protección al Consumidor. Lo anterior implica que tales clientes

tienen derecho a optar entre: (i) la devolución del dinero; (ii) cambio del equipo; o (iii) reparación gratuita, cuando al comprar un equipo nuevo, éste:

- No cumpla las especificaciones correspondientes, según exigencia de normas de seguridad o calidad que sean de cumplimiento obligatorio.
- Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los equipos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- Cuando por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
- Cuando tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

El cliente podrá hacer efectivo dichos derechos ante Comercializadora Maquipan Chile Spa. dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el equipo, y siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al cliente. Sin

embargo, antes de ejercer alguno de dichos derechos, deberá hacer efectiva la garantía voluntaria otorgada por Comercializadora Maquipan Chile Spa. y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza disponible en: <https://maquipan.cl/>.