

# REPARACIÓN PRODUCTOS ELÉCTRICOS

## Información Clientes TORRE

A todos nuestros clientes, informamos en este documento el procedimiento a realizar en el caso que cualquier producto eléctrico TORRE presente algún desperfecto.

Los puntos a considerar son:

### 1. OBJETIVO

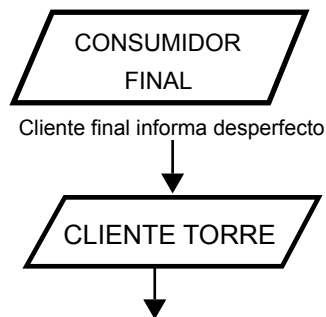
El objetivo de este documento es tener un procedimiento de cómo responder a las inquietudes de nuestros clientes para los productos eléctricos de TORRE y su flujo, en caso de presentar algún desperfecto.

### 2. ALCANCE

Para todo tipo de cliente que adquiera un producto eléctrico TORRE, incluyendo personas naturales o empresas.

### 3. CONTENIDO - FLUJO

Con el fin de informar un procedimiento a nuestros clientes en el concepto de “Garantía de Productos Eléctricos”, establecemos los siguientes pasos, en el caso de existir un “desperfecto del producto”:



1. Se solicita envío del producto con “desperfecto” del consumidor a cliente TORRE.
2. Nuestro cliente TORRE cambia el producto por uno NUEVO (entregado por TORRE).
3. Se solicita envío de máquina con “desperfecto” a TORRE.
4. TORRE repone gratis por un producto nuevo mismo modelo.
5. Internamente se sigue procedimiento Normal de Reparación TORRE.

#### 4.- POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

Cada Producto TORRE está regido por la Ley del Consumidor, bajo el inciso sexto del Artículo 21 de la Ley 19.496, donde existe la política de devolución de un producto NUEVO teniendo 6 meses para realizar esta devolución, en base a las siguientes condiciones:

- **Que su defecto se haya producido por deficiencia de materiales, partes, piezas, componentes o cualquiera otra falla imputable a PRODUCTOS TORRE SpA** y que provoque que el producto se haga inapto para su uso normal.
- **Que el consumidor presente la boleta o factura de compra del producto al momento de solicitar su reparación.**

#### 5.- GARANTIA

Durante los seis (6) meses siguientes al vencimiento del plazo señalado en el título anterior, PRODUCTOS TORRE SpA otorgará una garantía voluntaria al consumidor, la cual consiste exclusivamente en la reparación gratuita del aparato vendido (incluye mano de obra y repuestos). El plazo antes referido no se ampliará en caso alguno, aunque exista una reparación durante el mismo, extinguiéndose irrevocablemente transcurridos doce (12) meses desde la fecha de compra del aparato por el consumidor.

#### 6.- EXCLUSIONES:

- **Se excluyen de la garantía los daños ocasionados al producto por un hecho imputable al consumidor y/o terceros, por accidentes producidos con posterioridad a la venta.**
- **Se excluyen daños causados por el transporte, golpes, ralladuras, caídas, instalación incorrecta o no efectuada de acuerdo con las normas y disposiciones vigentes,** mala instalación eléctrica, desgaste producto de maltratos o uso indebido, desconocimiento y desobediencia a las instrucciones de uso o mantención a realizar por el usuario indicadas en el presente manual, visitas para realizar instrucciones de funcionamiento del producto al usuario, revisiones de funcionamiento o instalaciones, daños ocasionados por aguas con exceso de dureza o acidez, uso de combustibles no apropiados, diferencia de tonalidad en los colores de piezas, daños en piezas de acero inoxidable, vidrio o cristales, plásticos removibles, consumibles (mechas de estufas a parafina, cuchillos de corte, bolsas para polvo o ropa, filtros en general, lámparas de filamento, escobillas, mangueras externas con uso). También a causa de hechos de fuerza mayor como actos vandálicos, climáticos o de la naturaleza.
- **Se excluye toda intervención o intento de reparación por parte de terceros que no correspondan a un Servicio Técnico Autorizado por PRODUCTOS TORRE SpA.**
- **Se excluye de la garantía si la compra tiene más de 180 días desde su compra y no existe respaldo de ella.**

**7.- TODA DEVOLUCIÓN y los costos relacionados a su traslado/despacho, será de cargo del cliente que solicitó el cambio de producto, considerando que se hará reembolso del producto por uno nuevo (si corresponde).**