

## POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

### NOVA CLIMA / IMPACON SPA

**1. Alcance** La presente política establece los términos y condiciones bajo los cuales NOVA CLIMA / IMPACON SpA (en adelante, "Novaclima") otorga garantías sobre sus productos y regula los procedimientos para cambios y devoluciones.

**2. Garantía de Fabricación** Novaclima garantiza que sus productos están libres de defectos de fabricación en materiales y mano de obra durante un período de [indicar el plazo de la garantía]. En caso de presentarse una falla atribuible a un defecto de fabricación, Novaclima se compromete a elección del consumidor:

- Reparar el producto: Sin costo adicional para el consumidor, salvo los gastos de envío y manipulación que no estén cubiertos por la garantía.
- Reemplazar el producto: Por uno nuevo o reacondicionado, con características similares.
- Reembolsar el valor del producto: A través del mismo medio de pago utilizado en la compra.

**3. Condiciones para Hacer Efectiva la Garantía** Para hacer efectiva la garantía, el consumidor deberá:

- Contactar al servicio técnico de Novaclima para coordinar la revisión del producto.
- Presentar el producto con el defecto y su respectivo embalaje original en cualquiera de nuestras sucursales.
- Exhibir el comprobante de compra (factura o boleta).

**4. Exclusiones de la Garantía** La garantía no cubre los siguientes casos:

- Desgaste natural por el uso.
- Daños causados por un uso indebido, negligente o abusivo del producto.
- Modificaciones no autorizadas al producto.
- Daños causados por factores externos como incendios, inundaciones, rayos, etc.
- Productos que hayan sido reparados por terceros no autorizados.
- Consumibles (pilas, baterías, etc.).

**5. Devoluciones y Cambios** Además de la garantía, el consumidor tiene derecho a ejercer el derecho de retracto dentro de los [indicar el plazo] días hábiles siguientes a la recepción

del producto, siempre y cuando este se encuentre en perfectas condiciones y en su embalaje original. Para realizar una devolución o cambio, el consumidor deberá:

- Contactar al servicio de atención al cliente de Novaclima.
- Cumplir con los requisitos establecidos en el presente documento.

En el caso de que se desee hacer la devolución de un producto sin la caja original nos reservamos el derecho de rechazar la devolución. En caso de que el producto sea aceptado en esta condición, el valor de la devolución tendrá un gravamen del 20% del valor pagado originalmente por este.

**6. Servicio Técnico** Novaclima dispone de un servicio técnico especializado para atender las solicitudes de garantía y reparación. Los costos asociados al servicio técnico a domicilio, cuando corresponda, serán informados al consumidor previamente.

**7. Ley Aplicable** La presente política se rige por las leyes de la República de Chile, en especial por la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

**8. Modificaciones** Novaclima se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de esta política en cualquier momento, notificando previamente a los consumidores.

### **9. Preguntas Frecuentes sobre Devoluciones, Cambios y Garantías.**

- *¿Cuáles son los requisitos para realizar una devolución o cambio?*

Para realizar una devolución o cambio, debes presentar tu factura o guía de despacho original y el producto en perfectas condiciones, incluyendo todos sus accesorios y embalaje original.

- *¿Cuánto tiempo tengo para realizar una devolución o cambio?*

Dispones de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de compra para solicitar una devolución o cambio.

- *¿Qué pasa si el producto está dañado o no funciona correctamente?*

Si el producto presenta algún defecto de fábrica, puedes solicitar un cambio o la devolución de tu dinero. Deberás presentar el producto y tu comprobante de compra.

- *¿Puedo cambiar un producto por otro de diferente valor?*

En caso de que el nuevo producto tenga un valor superior, deberás pagar la diferencia. Si el valor es inferior, te reembolsaremos la diferencia.

- *¿Qué productos no tienen cambio ni devolución?*

No se aceptan cambios ni devoluciones de productos de segunda selección, liquidación o importación directa.

- *¿Puedo realizar el cambio o devolución en cualquier sucursal?*

Sí, puedes realizar el trámite en cualquiera de nuestras sucursales, sin importar dónde hayas realizado la compra.

- *¿Qué pasa si no tengo la caja original del producto?*

Te recomendamos conservar la caja original, ya que facilita el proceso de devolución o cambio. Sin embargo, en algunos casos podemos aceptar la devolución sin la caja, siempre y cuando el producto esté debidamente protegido.

- *¿Cómo se realiza el reembolso?*

El reembolso se realizará a través del mismo método de pago utilizado en la compra original.

- *¿Qué pasa si el producto que quiero cambiar está agotado?*

Si el producto que deseas cambiar está agotado, puedes optar por otro producto de igual o mayor valor, o solicitar un reembolso.

- *¿Qué debo hacer si mi producto presenta un defecto de fabricación?*

Contacta a nuestro servicio técnico y sigue los pasos indicados.

- *¿Cuánto tiempo tengo para hacer efectiva la garantía?*

La duración de la garantía varía según el producto, pero generalmente se indica en el manual del usuario.

- *¿Qué pasa si el problema no está cubierto por la garantía?*

En este caso, te ofreceremos un presupuesto detallado para la reparación.

- *¿Cuándo puedo devolver un producto?*

Tienes derecho a devolver un producto en los siguientes casos:

- **Garantía Legal:** Si el producto presenta fallas, defectos o no cumple con las características descritas en el momento de la compra, tienes derecho a solicitar la reparación gratuita, el cambio del producto por uno nuevo o la devolución del dinero. Este derecho se puede ejercer dentro de los **6 meses siguientes a la compra**.
- **Derecho a retracto:** Si cambias de opinión, puedes devolver el producto sin justificación alguna dentro de los **10 días hábiles siguientes a la recepción del producto**. Para ejercer este derecho, el producto debe estar en perfectas condiciones, sin uso y en su embalaje original.

- *¿Cómo realizar una devolución?*
  1. **Contáctanos:** Comunícate con nuestro servicio de atención al cliente a través de WhatsApp: +56 9 5648 4827.
  2. **Proporciona los detalles:** Indica tu nombre, número de pedido y el motivo de la devolución.
  3. **Traenos o envíanos el producto:** Traenos o envíanos el producto en su embalaje original, junto con la factura o boleta de compra.
  4. **Reembolso:** Una vez que recibamos el producto y verifiquemos que cumple con los requisitos, procederemos a realizar el reembolso a través del mismo método de pago utilizado en la compra.
- *¿Qué productos no se pueden devolver?*
  - Productos personalizados: Aquellos productos que hayan sido fabricados o adaptados según tus especificaciones.

## **Ejemplos de situaciones en las que puedes solicitar una devolución:**

- El producto llegó dañado.
- El producto no funciona correctamente.
- El producto recibido no corresponde al que pediste.
- Cambiaste de opinión y quieres devolver el producto dentro del plazo establecido.

## **Importante:**

- Conserva tu comprobante de compra, ya que será necesario para procesar la devolución.
- Inspecciona el producto al recibirlo y notifica cualquier daño o defecto lo antes posible.
- Para agilizar el proceso, te recomendamos empaquetar el producto de forma segura para evitar daños durante el envío.

## **Direcciones:**

- El Rosal 5168, Huechuraba, Santiago.
- Av. Cristóbal Colón 9765, bodega 06, Megacentro Arauco, Concepción.
- Rudecindo Ortega 01738, Bodega MB-48 Centro de Bodegas Easton, Temuco.

**Horarios de atención:**

- Lunes a jueves: 8:00 h a 17:30 h
- Viernes: 8:00 h a 16:30 h

**Teléfonos:**

+56 2 3202 7490 Central.  
+56 2 3202 7491 Ventas.  
+56 2 3202 7499 Ventas.  
+56 4 1338 3086 Oficina Concepción.  
+56 9 7338 6509 Oficina Concepción.  
+56 9 3188 5148 Agente de Comercial Temuco.

**WhatsApp:**

+56 9 5648 4827

**¡Nuestro objetivo es tu satisfacción!** Si tienes alguna pregunta o necesitas más información, no dudes en contactarnos.

**IMPACON SpA**