



50

AÑOS / YEARS

DUCASSE
COMERCIAL
— DESDE 1966 —

**POLÍTICAS DE
DEVOLUCIONES Y
GARANTÍAS**

CONDICIONES DE SUMINISTRO

Partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, eléctricos y electrónicos.

Política de devolución o cambio:

- Están cubiertos partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, eléctricos y electrónicos.
- Se excluyen piezas o equipos especiales solicitados como pedido especial a fábrica no serán aceptados en devolución o cambio.
- Se aceptarán devoluciones o cambios de partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos no especiales dentro de los primeros 10 días fecha de factura.
- Devoluciones o cambios de partes y/o equipos a partir del día 11 de la factura hasta el día 90 tendrán un recargo de un 10% por concepto de relocalización (más gastos de envío).
- Devoluciones o cambios de mercadería posterior al plazo legal (90 días), la empresa cobrará un 20% del monto total neto por concepto de gastos administrativos y de transporte.
- Para la aprobación de la devolución o cambio el producto debe estar nuevo y en su envase original, en condiciones vendibles.
- Para la tramitación de la devolución o cambio es requisito acompañar el producto con la factura de compra.
- Los productos deben venir con las etiquetas originales del fabricante.
- Los fletes por devoluciones y/o cambios no serán reembolsados.
- Antes de una devolución o cambio, previamente debe ponerse en contacto con SERVICIO AL CLIENTE DUCASSE, requisito de rechazo.

Política de Garantía:

Todas las partes & piezas mecánicas, equipos mecánicos, equipos eléctricos y electrónicos comercializados por DUCASSE COMERCIAL LTDA., a parte de la garantía legal de 3 meses, cuentan con una garantía de 3 meses adicionales, completando un total de 6 meses de garantía contra desperfectos atribuibles al fabricante. Esta garantía es válida desde la fecha de emisión de la factura, independiente de la fecha de instalación o puesta en marcha.

Para que el producto esté cubierto por la garantía debe cumplir con lo siguiente:

- Transporte, manipulación y almacenamiento adecuado.
- Instalación adecuada según especificaciones y operación dentro de los alcances técnicos definidos.
- Ante el evento de una anomalía del producto, éste debe estar disponible y accesible para el proveedor por el período mínimo necesario a la identificación de la causa del desperfecto y su debido informe técnico;
 - i. El comprador debe dar aviso de inmediato de los defectos de funcionamiento ocurridos y que los mismos sean posteriormente comprobados por DUCASSE COMERCIAL LTDA., en conjunto con el departamento técnico de la marca representada.
 - ii. El departamento de garantías de Ducasse Comercial Ltda., para evaluar cada caso, debe recibir el producto limpio y acompañado de su documentación de compra.
 - iii. El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras oficinas será no más de 20 días hábiles el cual puede variar dependiendo de la complejidad de la falla y respuesta del fabricante.

Exclusiones:

En general se excluyen de la garantía los daños al producto por causa de accidentes, falta de cuidado, negligencia, desgaste normal de los productos por el uso o instalación inadecuada.

También se excluyen los productos que han sido alterados o modificados, ya que es imposible determinar si la falla se debe a la fabricación, los materiales o a la alteración posterior del producto.

1. Para los equipos mecánicos, eléctricos y electrónicos.

No se reconocerán en garantía aquellos productos que presenten las siguientes características:

Productos Quebrados, rayados, modificados, con circuitos quemados, con piezas sueltas, cables cortados u otro tipo de intervención.

Placa de identificación no legible, ausente o número de serie borrado. Daños causados por descargas eléctricas, uso de voltaje incorrecto o que se encuentren bajo condiciones de uso anormales en cuanto a la buena utilización y/o mantenimientos especificados en el manual que acompaña a cada producto.

- No es reconocida la garantía de aquellos productos que hayan sido modificados o reparados por servicios técnicos propios o subcontratados por el cliente.
- En caso de que el producto en reclamo de garantía se encuentre discontinuado por el fabricante o se encuentre agotado, se entregará al cliente, si así lo prefiere, un producto de las mismas características o similar como remplazo, continuando la garantía del producto original en caso de la entrega de productos similares.
- Ducasse Comercial Ltda., siempre realizará inspección pericial con el servicio técnico autorizado por el fabricante, y evaluará si procede la garantía del producto. En el caso que la garantía no aplique, Ducasse Comercial Ltda. enviará un presupuesto de reparación (si es factible) al cliente, quien finalmente tendrá la opción de realizarla o no. De no hacerse efectiva la garantía, el cliente deberá cancelar el costo de la revisión e informe técnico.

- Se excluyen de esta garantía los componentes como: lámparas, ampolletas, fusibles, semiconductores de potencia así como componentes cuya vida útil, en uso normal, sea menor que el periodo de garantía.
- La presente garantía solo se limita al producto entregado, liberando a Ducasse Comercial Ltda. de cualquier responsabilidad por daños a personas, a otros equipos o instalaciones, lucros cesantes o cualquier otro daño emergente o consecuente.