

# Garantía Nacional de Productos Nuevos y Servicios Marsol S.A..

## Bienvenido a Marsol

Estimado cliente, **Marsol S.A.**, empresa con más de 60 años en el mercado nacional dedicada a la Venta y el Servicio de los equipos que comercializa en las distintas áreas de la Industria Alimenticia y Lavandería Industrial, agradece su elección por la compra de este equipo de gran calidad y reconocido prestigio, el cual usted comenzará a disfrutar desde hoy. Estamos seguros de la confiabilidad de las marcas que representamos, por ello, garantizamos todos los productos comercializados por nosotros y ponemos a su disposición un completo servicio técnico, con múltiples soluciones de servicio, con la finalidad de mantener la continuidad operativa de su equipo.

## I. De la Garantía, vigencia y alcance

**Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.** en los términos que a continuación se exponen:

### a. Repuestos

- **Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.**, deberán ser entregados a esta y pasarán a ser de su exclusiva propiedad.
- Los repuestos que sean vendidos mediante cualquier medio por **Marsol S.A.**, solo serán garantizados si han sido instalados por Técnicos de **Marsol S.A.**

### b. Mano de obra

- **Marsol S.A.** garantiza sólo la mano de obra necesaria para el diagnóstico del equipo y el reemplazo del componente o repuesto que haya presentado algún desperfecto.

- Para lo anterior, **Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.**

### c. Gastos de Traslado

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

## II. Condiciones de la Garantía

**a.** **Marsol S.A.** 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, **Marsol S.A.** emitirá una cotización por el diagnóstico y la reparación de la falla. Si esta cotización no es aceptada dentro del plazo de 5 días contado desde la comunicación de la cotización al cliente, se cobrará una tarifa fija de 3,0 UF + IVA, más los gastos de viaje por la visita y diagnóstico realizado.

**b.** El tiempo definido por **Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.**

**c.** Los términos de la presente garantía se aplicarán, exclusivamente, al primer comprador del equipo, no siendo aplicable a posteriores adquirentes o usuarios del equipo.

**d.** El hacer uso de la garantía, no implica la extensión de su vigencia por un nuevo período.

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

**f.** 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 **Marsol S.A.** para realizar el respectivo diagnóstico y/o reparaciones que procedan.

**g.** La atención por garantía, considera la desconexión y/o conexión del equipo solo, si esta se realiza bajo criterio y determinación del Técnico de Servicio de **Marsol S.A.**

**h.** En caso que se determine trasladar el equipo al Servicio Técnico de **Marsol 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.

### 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 **Marsol S.A.**, información que podrá obtener a través de nuestra página web [www.marsol.cl](http://www.marsol.cl), llamando al teléfono 02-2729-2002, o a través del correo electrónico [servicioalcliente@marsol.cl](mailto:servicioalcliente@marsol.cl). Previo a realizar el contacto con **Marsol S.A.**, 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, decoloraciones de adornos, placas, logotipos y perillas, daños en pinturas y terminaciones u otras situaciones similares.
- b.** El 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 por personas ajenas a **Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.**
- 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 **Marsol S.A.**, 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 **Marsol S.A.**, respecto a temperatura, humedad, polvo, vibraciones, o en ambientes corrosivos y/o contaminados, lo 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 **Marsol S.A.**, 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 **Marsol S.A.**, el cual el cliente declara conocer.
- k.** Falla o daño causado por problemas de cantidad y calidad de los suministros de electricidad, agua, gas, vapor y desagüe, que requiere el equipo para su óptimo funcionamiento, de acuerdo a lo indicado por el fabricante o **Marsol S.A.**, 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, etc.), actos vandálicos, actos de sabotajes, daños producidos en huelgas y protestas, 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 **Marsol S.A.**
- n.** Si el equipo se encuentra fuera del período de garantía otorgado.
- 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 **Marsol S.A.**, el cual el cliente declara conocer.
- q.** La presente garantía exclusivamente se extiende a cubrir repuestos, mano de obra y gastos de traslado, en los términos establecidos en el punto l del presente documento.
- r.** No se considera el disponer de un equipo en préstamo, mientras el equipo del cliente es reparado bajo garantía.

**Marsol S.A.** no se responsabilizará por los daños o perjuicios que los equipos puedan producir en la persona o propiedad del operador o cliente o bienes o terceros, derivado de defectos de fábrica del equipo.

**Marsol S.A.** 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 **Marsol S.A.**, y que haya sido realizada por personas ajenas a **Marsol S.A.**

# Anexo 1

## Plazos de las Garantías según marcas

| Marca      | Plazo  |
|------------|--------|
| AMANA      | 1 año  |
| BOURGEAT   | 1 año  |
| BUNN       | 1 año  |
| CHICAGO    | 1 año  |
| CILIT      | 1 año  |
| CISSELL    | 1 año  |
| CLEVELAND  | 1 año  |
| COLGED     | 1 año  |
| CRATHCO    | 1 año  |
| DELFIELD   | 1 año  |
| DISVAL     | 1 año  |
| DOYON      | 1 año  |
| DUKE       | 1 año  |
| EPELSA     | 1 año  |
| FERNETO    | 2 años |
| FETCO      | 1 año  |
| FIREX      | 1 año  |
| FRIJADO    | 1 año  |
| FRYMASTER  | 1 año  |
| FWE        | 1 año  |
| GARBIN     | 1 año  |
| GARLAND    | 1 año  |
| GHIDINI    | 1 año  |
| GMP        | 1 año  |
| GREENFIELD | 1 año  |
| HALLDE     | 1 año  |
| HATCO      | 1 año  |
| HENKELMAN  | 3 años |

| Marca         | Plazo   |
|---------------|---------|
| HOBART        | 1 año   |
| IG            | 1 año   |
| IPSO          | 1 año   |
| IRINOX        | 2 años  |
| MBM           | 1 año   |
| MERRYCHEF     | 1 año   |
| MILNOR        | 1 año   |
| MONDIAL FORNI | 1 año   |
| MULTIPLEX     | 1 año   |
| NIBSA         | 1 año   |
| NTF           | 1 año   |
| OPTIMA        | 3 meses |
| PRINCE CASTLE | 1 año   |
| RATIONAL      | *2 años |
| REALSTAR      | 1 año   |
| ROLLER GRILL  | 1 año   |
| ROLLMATIC     | 1 año   |
| SAGI          | 1 año   |
| SIGMA         | 1 año   |
| SOUTHSTAR     | 1 año   |
| SUPERFRIGO    | 1 año   |
| TECNOMAC      | 1 año   |
| TRUE          | 1 año   |
| UNOX          | 1 año   |
| USINOX        | 1 año   |
| VMI           | 1 año   |
| VULCAN        | 1 año   |

\*Previa inscripción del equipo en página web de la marca, cuya responsabilidad es del cliente final.