

Innovación para tu vida



Política de Garantía

De Fábrica de Productos Bosch.
Marzo 2023



Gracias por elegir Bosch. Ya posees un producto con tecnología alemana premiado en todo el mundo por su calidad e innovación. Por eso también deseamos protegerlo a través de nuestra política de garantía.

1. Objetivo.

La política de garantía de nuestra empresa BSH Chile (Bosch Siemens Home Appliances S.A.C, agencia en Chile), tiene como fin informar los lineamientos y directrices acerca del procedimiento y definición de las condiciones de garantía para los productos de marca Bosch Electrodomésticos en cuanto a los siguientes temas:

- Cómo debe proceder un cliente para hacer uso de su garantía y los tiempos involucrados legalmente.
- Los límites de lo que se incluye y lo que se excluye dentro de la garantía de productos.
- La política de devoluciones por servicio y/o cambio de producto.
- La política de conexiones de BSH si el cliente requiere de la conexión de un producto de línea blanca.

Adicionalmente, se establecen los canales de comunicación y procedimientos respecto a las necesidades de los clientes en el tema de garantías para los productos Bosch.

2. Política de garantía.

- a. BSH garantiza sus productos nuevos en un plazo máximo de término de (1) año, a partir de la fecha de compra y/o entrega.
- b. Para hacer uso de la garantía, debes presentar boleta/ factura, guía de despacho, acta de entrega del inmueble si es garantía por constructora.
- c. Con el fin de hacer efectiva la garantía del producto, el consumidor debe comunicarse con nuestro call center línea **(2) 28993555**.



3. Definiciones.

- a. **BSH Chile:** Empresa Bosch Siemens Home Appliances S.A.C., agencia en Chile.
- b. **Garantía BSH Legal:** Es el período de tiempo mínimo por el cual se debe otorgar obligatoriamente una garantía por exigencia legal. Esa garantía mínima se rige por los términos de la legislación chilena suscritas en normativas de protección al consumidor.
- c. **Fuera de Garantía:** Es todo el período posterior a la garantía normal o garantía especial BSH.
- d. **Servicio Autorizado de Fábrica (SAF):** Son los centros de servicio calificados y autorizados por parte de BSH para dar cumplimiento a las necesidades de los clientes.

4. Exclusiones de la garantía.

- a. No seguir las instrucciones del manual de usuario del producto.
- b. Las fallas que se generen por: conexiones eléctricas defectuosas que ocasionen fluctuaciones de voltaje, baja presión de suministros hidráulicos o gas, adecuaciones en el sitio de la instalación del producto.
- c. Intervención y/o modificaciones del producto realizadas por personal no autorizado por BSH.
- d. Obstrucción de bombas causadas por elementos extraños “ganchos, monedas o sedimentos que causen fallas en el producto.
- e. Accesorios y partes con desgaste natural propio del funcionamiento del producto (mecánico, metálico, eléctrico, plástico, vidrio, caucho y tela).
- f. Daños estéticos por causa de la manipulación, golpes, ralladuras, decoloración, oxido, salinidad excesiva, exposición solar, insectos, roedores.
- g. Daños causados por eventos naturales: (terremoto, incendios, inundaciones) causados por mal uso: (golpes, maltratos) u ocasionados por fuerza mayor o casos fortuitos.
- h. Sistemas de identificación del producto: (placa de identificación) modelo y serie que sean alterados o removidos.
- i. Accesorios faltantes una vez recibido el producto, de presentarse este evento se recomienda verificar el manual de usuario.
- j. Uso comercial, teniendo en cuenta que los productos Bosch solo son para uso doméstico de alquiler o en condiciones no contempladas en el manual de usuario del producto.
- k. La garantía de fábrica para productos BSH, no cubren accesorios y/o consumibles, adecuaciones, modificaciones, desarme y/o ensamble en la instalación o revisión de falla.
- l. Bosch no puede asegurar el buen funcionamiento del producto en caso que el cliente use su producto con instalaciones eléctricas clandestinas y no cuente con un medidor de luz formal que garantice la buena calidad de la energía eléctrica.

5. Solicitudes de servicio.

Cliente final

- a. Cualquier solicitud de servicio en garantía para cliente final por favor comunicarse a nuestro call center

Teléfono: (2) 289935550

Mail: servicio.cl@Bosch-Home.com

Lunes a viernes de 09:00 a.m. – 18:00 p.m.

Sábado 09:00 a.m. – 13:00 p.m.

- b. Call center asignará un número de expediente y se programará una visita técnica por uno de nuestros centros de servicio autorizado (SAF) en un plazo máximo de 48 a 78 horas será contactado.

6. Distribuidores.

- a. Para atender seguimientos de los casos reportados por su canal de distribución:

Línea de servicio al cliente BSH

Teléfono: (2) 28993555

Mail: servicio.cl@Bosch-Home.com

- b. Cuando el punto de venta reciba un reclamo de consumidor final, se debe canalizar a través del contacto antes mencionado. Nuestros SAFs no procesará ninguna solicitud que no tenga registro en la línea de servicio al cliente, o que no haya sido reportada al canal de distribuidores BSH.
- c. Para coordinar visita se deben enviar los siguientes datos:
Nombre del consumidor, dirección, teléfono, número de cedula, motivo del servicio.
- d. Nuestros SAFs hará el respectivo seguimiento al caso hasta el cierre del mismo.



7. Política devoluciones y/o cambio de producto.

- a. La autorización de cambio de producto, solo será dada por BSH, no podrá ofrecer cambio de producto, sin contar con la autorización por escrito expresa de BSH.
- b. BSH invita a sus clientes (distribuidores) a evaluar los procedimientos que se deben seguir en caso de una eventual devolución de producto.
- c. Todo caso debe tener un registro en nuestro call center, un número de expediente por el cual se realiza la trazabilidad del mismo.
- d. No se admiten devoluciones ni cambios sin la correspondiente revisión técnica de un SAFs autorizado, bajo una orden de servicio acompañada de una autorización por escrito del área de servicio de BSH.
- e. Todos los compromisos realizados entre el distribuidor y el cliente, que sean ajenos a los estipulados en la garantía de fábrica, no serán objeto de ninguna aprobación por parte de BSH, ya que se considerarán garantías del distribuidor y en todos los casos serán cubiertos por el distribuidor.



8. Política de conexión.

1. Respecto a las conexiones realizadas de forma personal por los clientes, BSH no se hace responsable, dejando establecido que si el cliente realiza la conexión en forma particular y sin servicios autorizados (SAF), y producto de la mala conexión se produce una falla en el artefacto, el cliente pierde su garantía.
2. El técnico realizará una sola visita por conexión, además de una charla para el uso del producto. Si el cliente no contara en su domicilio con las condiciones básicas correspondientes para el producto a usar, el técnico se retirará, y en caso de requerir próximas visitas, éstas serán de cargo y costo del cliente. El valor de esta visita varía según si el cliente se encuentra dentro del radio urbano del SAF, o si se encuentra fuera del radio. En este último caso, el cliente deberá cargar el costo del kilometraje más la mano de obra.
3. Si el cliente no se encontrara en el domicilio, pese a las coordinaciones previas hechas con el SAF para la conexión gratuita, el técnico esperará 15 minutos, si el cliente no llegara en este lapso el técnico procederá a retirarse del domicilio. En caso de requerir próximas visitas, éstas serán de cargo y costo del cliente. El valor de esta visita técnica varía según si el cliente se encuentra dentro del radio urbano del SAF, o si se encuentra fuera del radio. En este último caso, el cliente deberá cargar con el costo del kilometraje más mano de obra, tal como se explica en el párrafo anterior.
4. El personal técnico no realiza trabajos adicionales o que no guarden relación con la visita técnica y la mantención/ reparación de productos Bosch. A modo de ejemplo, el personal técnico no realizará trabajos, tales como: gasfitería mayor, albañilería, carpintería, electricidad mayor, entre otros. El cliente debe haber realizado las instalaciones básicas que conlleva estos servicios de manera particular con un profesional en las materias señaladas.

Importante: el personal técnico no realiza traslados o movilizaciones de productos dentro del domicilio del cliente, sobre todo de un ambiente a otro. Esto lo debe realizar un especializado en transporte.



9. Contactos del área de servicio.

Mail: servicio.cl@bosch-home.com

Línea Telefónica

[+5622899 3555](tel:+56228993555)

Servicios Autorizados de Fábrica (SAFs)

Llegamos a las siguientes ciudades:

- Arica
- Iquique
- Antofagasta
- La Serena
- Valparaíso
- Santiago
- Rancagua
- San Fernando
- Curicó
- Talca
- Linares
- Chillán
- Concepción
- Los Ángeles
- Temuco
- Valdivia
- Osorno
- Puerto Montt
- Punta Arenas
- Coyhaique



© 2023, BSH Electrodomésticos Chile, S.A.

Casa Bosch Vitacura

Alonso de Córdova 4213, Vitacura.

Casa Bosch Las Condes

Av. Las Condes 9765 local 115, Mall Las Condes Design.

Venta de repuestos y outlet

Bustamante 921, Ñuñoa.

2-2899 3555

www.bosch-home.cl



Edición: Marzo 2023.