

CONDICIONES DE GARANTÍA PARA EL MOTOR INVERTER ECO SILENCE™ DE LOS REFRIGERADORES MARCA BOSCH

1. **Objetivo.**

La política de garantía de nuestra empresa BSH Electrodomésticos S.A.C. tiene como fin informar los lineamientos y directrices acerca del procedimiento y definición de las condiciones de garantía para el motor *Inverter Eco Silence™* de los refrigeradores marca Bosch (el “**Motor**” y los “**Refrigeradores**” respectivamente) en cuanto a los siguientes temas:

- i. Cómo debe proceder un cliente para hacer uso de su garantía y los tiempos involucrados.
- ii. Los límites de lo que se incluye y lo que se excluye dentro de la garantía del Motor de los Refrigeradores.
- iii. La política de devoluciones por servicio de reparación o cambio del Motor de los Refrigeradores.

Adicionalmente, se establecen los canales de comunicación y procedimientos respecto a las necesidades de los clientes respecto del uso de la garantía para los Motores de los Refrigeradores Bosch.

1. **Política de Garantía.**

- a. BSH garantiza el Motor de sus Refrigeradores nuevos por un plazo máximo de diez (10) años, a partir de la fecha de compra y/o entrega original del Refrigerador en el territorio de Chile.
- b. Para hacer uso de la Garantía, se debe presentar la boleta, factura, guía de despacho, acta de entrega u otro antecedente oficial que acredite la adquisición del Refrigerador dentro del territorio de Chile y en el que conste la fecha de la compra.
- c. Asimismo, para hacer uso de la Garantía se debe haber registrado previamente el Refrigerador en el sitio web de BSH: <https://www.bosch-home.cl/>
- d. Con el fin de hacer efectiva la garantía del Motor, el Refrigerador debe estar en el territorio de Chile y el cliente debe comunicarse con nuestro *callcenter* línea +56228993555 o al correo electrónico servicio.cl@bosch-home.com
- e. Se repararán sólo las fallas que sean consecuencia directa de un defecto de fabricación o de material en el Motor, excluyendo las demás piezas de los Refrigeradores.

- f. Lo anterior, deberá ser acreditado por un Servicio Autorizado de Fábrica de BSH (“SAF”) indicado en el registro de centros de la red de servicios técnicos de BSH, el cual determinará si:
 - i. el Motor puede ser o no reparado;
 - ii. o deberá ser cambiado, en caso que se determine que la imposibilidad del reparar el defecto o falla del Motor del Refrigerador, no sean atribuibles al cliente o a un tercero por causales que califiquen dentro de las exclusiones señaladas en el número 2.
- g. El derecho de cambio de Motor para efectos de esta política de garantía voluntaria, es subsidiario, por lo tanto, sólo operará en caso que no proceda el derecho de reparación. Las piezas retiradas pasarán a ser propiedad de BSH sin pago alguno a favor del cliente por estas piezas o aparatos.
- h. Las visitas del Servicio Técnico, así como los costos asociados al transporte, retiro y entrega del Refrigerador no están incluidos en esta Garantía, salvo que el cliente tenga su domicilio en el radio urbano de las principales ciudades de Chile o bien se ubique dentro de la misma localidad donde tenga asentamiento y opere un SAF de BSH.
- i. En caso se verifique la procedencia y validez de la Garantía, de conformidad con lo señalado anteriormente, el plazo de atención para la reposición o reparación del Motor será comunicado por SAF que se encargue de atender al cliente.

1. **Exclusiones de la garantía.**

- a. Se trate de un Refrigerador que ha sido revendido esto es, ha cambiado el comprador o cliente original del Refrigerador.
- b. No seguir las instrucciones del manual de usuario del Refrigerador, incluyendo la falta de mantenimiento según la periodicidad indicada en el manual de usuario.
- c. 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 Refrigerador.
- d. Intervención y/o modificaciones del Refrigerador realizadas por personal no autorizado por BSH.
- e. Obstrucción de bombas causadas por elementos extraños “ganchos, monedas o sedimentos que causen fallas en el Refrigerador.
- f. Accesorios y partes con desgaste natural propio del funcionamiento del Refrigerador (mecánico, metálico, eléctrico, plástico, vidrio, caucho y tela).

- g. Daños estéticos por causa de la manipulación, golpes, ralladuras, decoloración, oxido, salinidad excesiva, exposición solar, insectos, roedores.
- h. Daños causados por eventos naturales: (terremoto, incendios, inundaciones) causados por mal uso: (golpes, maltratos) u ocasionados por fuerza mayor o casos fortuitos.
- i. Sistemas de identificación del Refrigerador: (placa de identificación) modelo y serie que sean alterados o removidos.
- j. La garantía para el Motor de los Refrigeradores no cubre accesorios y/o consumibles, adecuaciones, modificaciones, desarme y/o ensamble en la instalación o revisión de la falla.
- k. 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 Refrigerador.
- l. BSH no puede asegurar el buen funcionamiento del Refrigerador en caso que el cliente use su Refrigerador con instalaciones eléctricas clandestinas y no cuente con un medidor de luz formal que garantice la buena calidad de la energía eléctrica.

7. Política devoluciones y/o cambio del Motor del Refrigerador.

- a. La autorización de cambio de Motor, solo será dada por BSH. No se podrá ofrecer cambio de producto, sin contar con la autorización por escrito expresa de BSH.
- b. Todo caso debe tener un registro en nuestro call center, un número de expediente por el cual se realiza la trazabilidad del mismo.
- c. 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.
- d. 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.

Los servicios autorizados de fábrica (SAF's) se pueden encontrar en el siguiente enlace:

<https://www.bosch-home.cl/especiales/servicios-tecnicos>

Servicio de Atención al Cliente Chile

Para mayor información, llámenos a nuestra Línea de Atención Gratuita:

Tel: +562 28993555

O nos puede escribir directamente a servicio.cl@Bosch-Home.com