

Declaración de Políticas Establecidas.

1.- Devolución de productos

Enacom Chile aceptará la devolución de productos, SÓLO en el caso de existir un error al momento de realizar la venta. Para esta gestión deberá contactarse con su Ejecutivo e informarle del error cometido, éste - a su vez- se encargará de comunicar esta situación al departamento de operaciones y logística, en un plazo de 48 horas se entregará una respuesta.

En caso de solicitar una excepción en la normativa deberá enviar una Solicitud de Devolución de Producto (SDP), vía correo a Mario Maestri Diaz (mario.maestri@enacom.cl), Asimismo es parte de los requisitos para acceder a la devolución que el producto mantenga los embalajes y condiciones originales de fábrica, correspondiente a manuales, accesorios y sellos del fabricante, los que deben estar intactos y no debe tener más de 5 días posteriores a la fecha de facturación. De ser aprobada la solicitud de devolución, el producto tendrá un castigo automático del 10% de su valor total.

Toda otra situación que no sea cubierta por los casos antes expuestos, no correspondan a un criterio técnico y/o comercial y exceda los plazos establecidos no será aceptada por Enacom Chile.

Estimado cliente queremos ser muy claros en este punto y que en términos generales y por política de la empresa la devolución de productos no es aceptada por Enacom Chile, sólo en los casos antes expuestos y con los requisitos estipulados se estudiarán los casos con total rigurosidad.

2.- Normativa de Garantía

Los productos, dispositivos, partes y piezas que Enacom Chile distribuye, están garantizados por sus respectivos fabricantes. Por lo que, para propósitos de hacer efectiva una solicitud de la garantía, ENACOM actúa sólo como intermediario entre el Fabricante y el Mayorista, para lo cual se rige por 3 criterios básicos:

- El sano entendimiento entre Enacom y sus Mayoristas.
- Las normas, cláusulas, exclusiones y criterios que el fabricante impone para hacer válida la garantía de sus productos.
- La normativa legal vigente.

En cuanto a la garantía del hardware es única y exclusivamente contra falla de los componentes o desperfectos de fabricación. El software es garantizado sólo por su correspondiente fabricante, de acuerdo a sus propias estipulaciones de la garantía y licencia. El período de garantía es a contar de la fecha de facturación del componente y el tiempo de respuesta para una garantía es de 48 Horas máximo.

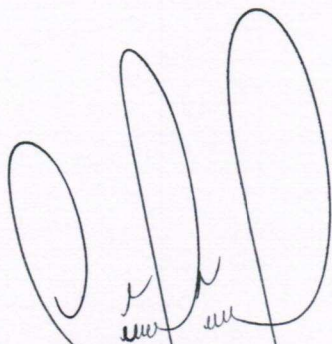
Causales de invalidación de la garantía:

- Remoción o alteración del Código de Barras de Enacom y/o del Fabricante.
- Partes o piezas que se encuentren físicamente dañadas.
- Partes o piezas deterioradas por intervención de elementos oxidantes, corrosivos y/o conductores.
- Daños originados por anomalías en el suministro eléctrico al que fue conectado el equipo como: voltaje inadecuado, carencia de una adecuada conexión a tierra, golpe de sobre tensión, transientes eléctricos, entre otros.


3.- Procedimientos

Con el propósito de cursar eficientemente una Solicitud de Garantía, se establece como requerimiento un informe que contenga:

- Identificación del cliente.
- Factura de compra del producto en cuestión.
- Datos del producto (tipo producto, código y N° Serie)
- Reporte técnico que indique la sintomatología presentada por el componente y su frecuencia.
- Nombre del técnico responsable, en caso que sea necesario complementar esta información.



Alex Muñoz Rodríguez
Gerente General



Mario Maestri Diaz
Gerente de Operaciones y Logística