



Systemonline, lo mejor en soluciones informáticas

Póliza de Garantía

El Artículo 21 de la Ley N° 19.496, en su inciso 1°, establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores: “Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor”, a la garantía legal de tres meses contados desde la fecha en que se haya recibido el producto. El plazo de garantía superior al legal, se indicará en el respectivo documento de compra.

La presente garantía se aplica a todo producto nuevo, independiente de las partes o piezas que lo compongan

La garantía para equipos de condición distinta a los equipos nuevos, serán especulados en la ficha del producto. Dicha garantía correrá a partir de la fecha de la factura y/o boleta.

Para los equipos de fabricantes reconocidos tales como HP, Lenovo, Samsung, Toshiba, Epson, Xerox entre otros. Serán representantes de las marcas llamados “CAS”, los responsables y encargados de hacer valer su garantía. En ningún caso Systemonline, podrá interferir con los representantes de dichas marcas.

Cobertura de Garantía

La presente póliza contempla la reparación para productos que presenten fallas de fábrica y no fallas imputables al consumidor. Para hacer efectivo lo anterior se deberá acompañar fotocopia u original de la boleta o factura y póliza de garantía del producto.

Tratándose de reparación, el consumidor deberá contactar al representante del fabricante del producto, conocidos como Centros de servicios autorizados por la marca. Información disponible en el correo electrónico jcabarca@Systemonline.cl, o en su defecto al teléfono 32-3467570.

Se recomienda realizar copias de seguridad en forma periódica de la información y programas almacenados en las unidades de discos u otros equipos de respaldo, como prevención ante eventuales fallas, reparaciones y pérdidas de información. Systemonline no se responsabiliza por la información contenida en los dispositivos de almacenamiento. Es responsabilidad del usuario respaldar la información previa a la entrega.

Respecto de la reposición, deberá ser ejercida por el consumidor ante el fabricante o representante de la marca. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como



Systemonline, lo mejor en soluciones informáticas

certificados de garantía, etiquetas, cajas, manuales de uso, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Todo producto usado, reacondicionado o bajo la categoría de segunda selección, no tiene garantía alguna (Art. 14 de la Ley del Consumidor). *Sin embargo, algunas empresas –como es el caso de Systemonline- entregan una garantía voluntaria para este tipo de productos, la que una vez ofrecida se convierte en obligatoria.* En ningún caso un producto con estas condiciones, se podrá solicitar la devolución del dinero y/o cambio del producto.

Traslados de una Garantía

Cabe consignar que los gastos de traslados, son de exclusiva responsabilidad del cliente, siendo indeferente la región del comprador y tipo de producto adquirido.

Situaciones Especiales

Productos Descontinuados: en caso de falla de productos o partes y piezas ya obsoletos, después del plazo de la garantía legal, se ofrecerá al cliente la reparación de éste o que cancele una diferencia por el cambio, siempre que haya conservado las cajas y embalajes originales del primer producto más factura y boleta en su caso. Si el producto se encuentra descontinuo dentro del período de garantía, se harán efectivas las condiciones de la misma.

Ante cualquier motivo, la información y los software´s que estén instalados en los computadores, serán de exclusiva responsabilidad del cliente. En ningún caso Systemonline.cl, podrá responder por la pérdida de los anteriormente mencionados.

En el caso de las Pantallas LCD y LED, responderá con el cambio del producto ante píxeles quemados, siempre y cuando estos tengan como mínimo de 5 a 10 píxeles ó 2 a 6 juntos dependiendo de la marca o el fabricante. El cambio se realiza a través del mayorista, por lo que el periodo de evaluación es de plena responsabilidad de la marca.

Se excluye de garantía el producto que ha sido intervenido o adulterado por terceros. Asimismo se excluye de esta cobertura los daños provocados por cortes de luz o alzas de voltaje, debiendo el consumidor dirigir su reclamo al proveedor del servicio básico.

Los artículos entregados en reparación por el consumidor junto con la emisión de la respectiva orden de servicio que acredita la recepción y que no sean retirados dentro del plazo establecido en



Systemonline, lo mejor en soluciones informaticas

el Artículo 42° de La Ley del Consumidor, se entenderán abandonadas por lo que se considerarán propiedad de Systemonline.