



**CONDICIONES GENERALES - GARANTÍA EXTENDIDA  
SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO**

**PRIMERO: ANTECEDENTES Y GARANTÍAS GENERALES.**

**Uno) Antecedentes:**

Factory Clima SpA, sociedad constituida bajo las leyes chilenas, rol único tributario número 76.565.415-7 y con domicilio comercial en Avenida Philippi 535, comuna de Frutillar, Región de Los Lagos (en adelante, indistintamente como la “**Sociedad**” o “**CLIMO**”), ofrece en venta los productos de climatización que se encuentran disponibles en el sitio web [www.miclimo.com](http://www.miclimo.com), (en adelante, los “**Productos**”), según el *stock* disponible y bajo las condiciones informadas en el sitio (precios, modelos, colores, potencias, marcas, etc.).

Adicionalmente ofrece los servicios de despacho a domicilio, instalación y/o mantenimientos técnicos (en adelante, los “**Servicios**”).

Dicho lo anterior, en este documento en particular se establecen las condiciones para hacer efectiva la garantía convencional-extendida de instalación de los equipos de aire acondicionado (en adelante, la “**Garantía de Instalación**”).

**Dos) Garantía Legal:**

El consumidor gozará de todos los derechos que le reconoce la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y sus actualizaciones posteriores. Debido a ello, podrá hacer valer la garantía legal en caso de que recibiera Productos fallados, defectuosos, que le falten piezas o partes, no aptos para el uso que fue destinado, que fue anteriormente arreglado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas, todo lo cual es cubierto en los términos del artículo 20 y 21 de la Ley 19.496 y sus actualizaciones posteriores, que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuyo caso el cliente tendrá derecho a optar por: */i/* Devolución del dinero; */ii/* Cambio del producto, o */iii/* Reparación gratuita.

Para estos efectos, los consumidores deberán poner a disposición de CLIMO, dentro del plazo máximo de **06 meses** de realizada la compra, en las bodegas propias de la Sociedad y previa coordinación entre las partes, del Producto fallado. Los Productos deberán encontrarse en el mismo estado en que fueron remitidos, sin haber sido utilizados, y con el embalaje y etiquetas originales en el mejor estado posible.

**Las demás condiciones relativas al ejercicio de la garantía legal se encuentran disponibles en la cláusula Novena de los Términos y Condiciones Generales de CLIMO, y en la Ley de Protección a los Consumidores.**

**Tres) Garantía del Fabricante:**

Adicionalmente, CLIMO ofrece respecto de todos sus Productos, la garantía del fabricante que va desde los 01 a 03 años dependiendo de la marca del Producto (consultar caso a caso).

Para ejercer este derecho el equipo de aire acondicionado no debe haber sido manipulado por contratistas externos, y presentar desperfectos de fábrica en los términos indicados en el numeral “Dos” anterior. Para corroborar aquello, previa coordinación con CLIMO como intermediario, el fabricante enviará a un técnico que evaluará las razones de las fallas



presentadas en el Producto y, constatado que no se deba a un factor externo, cumplirá con la garantía ya sea: cambiando el producto o reparándolo, a elección del consumidor siempre y cuando sea dentro de los primeros 06 meses; y a elección del fabricante transcurrido ese plazo, pero dentro del periodo garantizado por la marca.

## **SEGUNDO: CONDICIONES DE COBERTURA DE LA “GARANTÍA DE INSTALACIÓN”.**

**Uno)** CLIMO garantizará los trabajos de instalación de aire acondicionado por un periodo de 05 años desde la fecha de compra del Producto.

Para poder ejercer el derecho de solicitar la Garantía de Instalación, el cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones copulativas, las cuales son de su exclusiva responsabilidad:

- 1) Haber adquirido el equipo de aire acondicionado por alguno de los canales oficiales de CLIMO, a saber: página web y/o venta telemática a través de un ejecutivo de venta.
- 2) Presentar la boleta o factura de compra.
- 3) Haber adquirido los servicios de instalación con CLIMO.
- 4) Poner en conocimiento de CLIMO inmediatamente o máximo dentro de los siguientes 05 días de haberse percatado de cualquier problema en el funcionamiento de su equipo.
- 5) Entregar a la empresa todos los antecedentes necesarios. Lo anterior podría incluir enviar fotos y/o videos si así es solicitado por CLIMO, y aceptar eventuales visitas técnicas para corroborar causas probables.
- 6) Haber realizado con CLIMO los mantenimientos preventivos del equipo de aire acondicionado en garantía dentro del plazo de 150 a 210 días (cada 06 meses aproximadamente), mientras dure la vigencia de la Garantía de Instalación.

**Dos)** La realización de mantenimientos preventivos debe hacerse entre 150 y 210 días corridos para mantener vigente la Garantía de Instalación, para casos generales (revisar numeral “Tres” siguiente). Para ello, deberá comunicarse con los canales oficiales de venta de CLIMO y contratar la realización de los mantenimientos preventivos de forma particular.

Si el cliente está atrasado en el mantenimiento preventivo de su equipo de aire acondicionado, y dicho atraso supera los 210 días desde el último trabajo realizado, perderá la Garantía de Instalación. Por lo tanto, los eventuales trabajos de postventa (diagnóstico, repuestos y mano de obra) asociados al funcionamiento anómalo en el equipo, deberán ser contratados de forma particular.

**Es decir, si el cliente requiere de atención técnica y el ultimo mantenimiento preventivo realizado en su equipo supera una antigüedad de 210 días, dicha postventa no estará cubierta por la Garantía de Instalación CLIMO.**

De todas maneras, CLIMO realizará recordatorios periódicos junto con informar eventuales promociones al acercarse la fecha sugerida de mantenimiento preventivo de su equipo, para mantener la cobertura de su instalación.

**Tres)** En casos particulares – dicese de clínicas veterinarias, restaurantes, peluquerías, cocinas u otros recintos con condiciones ambientales cargadas de partículas (polvo, pelos, aceite u otros), los mantenimientos serán determinados por el área técnica de CLIMO, comunicados al cliente y estipulado en la Cotización enviada al cliente antes de concretada la venta. Es de



responsabilidad del cliente informar a CLIMO en caso de tratarse de un equipo instalado en condiciones iguales o similares a las antes mencionadas.

Debido a lo anterior, verificada esta circunstancia, la periodicidad de los mantenimientos preventivos necesarios para mantener vigente la Garantía de Instalación será debidamente informada al cliente.

### **TERCERO: QUÉ INCLUYE LA GARANTÍA DE INSTALACIÓN.**

La Garantía de Instalación CLIMO cubre, sin costo alguno para el cliente, todas aquellas postventas ocasionadas por un funcionamiento no óptimo de la performance del equipo, y cuyo diagnóstico indique alguna anomalía derivada de la instalación del mismo, tales como los siguientes:

- a) Reposicionamiento de manguera de desagüe.
- b) Desinstalación y re instalación de unidad interna o externa en caso de desnivelación.
- c) Evaluación y reparación de causas probables ante eventuales filtraciones.
- d) Cambio de posición y anclaje de unidad exterior ante eventuales vibraciones.
- e) Revisión y cambio de bomba de condensado.
- f) Identificación de punto de fuga, descarga y recarga de gas refrigerante en equipo.
- g) Medición presión y niveles en el equipo.

Los repuestos y la mano de obra asociados a los puntos anteriores serán sin costo para el consumidor. Asimismo, se deja constancia que CLIMO podrá utilizar repuestos refaccionados para los trabajos de reparación, lo que se informará al cliente en caso de ocurrir.

En caso de que haya repuestos, partes o piezas originales que sean reemplazadas por una reparación en el ejercicio de la cobertura de la Garantía de Instalación CLIMO, el cliente expresamente acepta que estas piezas pasarán a ser de propiedad de CLIMO, sin obligación alguna del pago por ellas.

### **CUARTO: EXCLUSIONES.**

No procederá la Garantía de Instalación en las siguientes situaciones:

- 1) Uso impropio, riesgoso o distinto del uso doméstico o del indicado en el manual de usuario.
- 2) Excesos o caídas de voltaje eléctrico que impliquen uso en condiciones anormales.
- 3) Intervención del equipo por cualquier tercero ajeno a CLIMO en cualquier momento de la vigencia de la Garantía de Instalación.
- 4) No presentación, falsificaciones o enmiendas en la boleta o factura.
- 5) Daños causados por golpes, caídas, transporte y bodegaje inadecuado o trato incorrecto, como también los daños por desastres naturales, ya sean a causa de temblor, terremoto, maremoto, inundaciones, anegaciones, relámpagos, ambientes de polvo excesivos, etc.
- 6) El uso de productos, equipos, sistemas, repuestos, accesorios, aplicaciones, conexiones externas, instalaciones o conectores no suministrados por CLIMO.
- 7) **No haber realizado los mantenimientos preventivos en los términos estipulados en la cláusula Segunda anterior**, o en el plazo estipulado en la Cotización de venta si la instalación se realiza en circunstancias particulares como las mencionadas en el numeral "Tres" de la cláusula Segunda.



- 8) Cambio de opinión del cliente respecto de la ubicación del equipo y/o recorrido de la interconexión entre unidades interior y exterior, entre otras circunstancias que fueron aceptadas por el consumidor durante la realización de los trabajos de instalación.
- 9) Si la bomba de condensado supera su vida útil. En ese caso el repuesto deberá ser costeadado de forma particular, sin embargo, la visita de diagnóstico y trabajos asociados a su reemplazo, no tienen costo alguno para el cliente.
- 10) Cambio en la tarjeta del equipo.
- 11) En general, cualquier falla, desperfecto o funcionamiento anómalo cuya causa diga relación con el producto y/o paso del tiempo o mal uso, y no con los trabajos de instalación.

#### **QUINTO: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

CLIMO deja expresa constancia que los datos personales de los consumidores son confidenciales y serán usados y/o tratados en conformidad a las disposiciones legales sobre el tema, especialmente lo dispuesto por la Ley N°19.628 Sobre Protección de la Vida Privada.

Asimismo, es de exclusiva responsabilidad del consumidor entregar datos fidedignos para una correcta y oportuna ejecución de la Garantía de Instalación según los términos estipulados en el presente documento.

#### **SEXTO: MODIFICACIONES Y VALIDEZ.**

CLIMO se reserva el derecho de modificar, cambiar o actualizar, unilateralmente y bajo su único criterio, en cualquier momento que lo considere apropiado, la presente Garantía; y el consumidor o cliente, por el hecho de navegar en el sitio web y/o aceptar una cotización enviada a su casilla de correo electrónica tras un proceso de venta telefónica, manifiesta su conocimiento y aceptación de dichas modificaciones a la Garantía, siendo de su única y exclusiva responsabilidad mantenerse informado de ésta.

La Garantía de Instalación únicamente es válida para todas las compras realizadas a partir del 01 de septiembre de 2023 y hasta el día 31 de diciembre de 2023, sin desmedro de las extensiones que CLIMO acuerde y publique oportunamente.

**PERSONERÍA:** La personería del representante de Factory Clima SpA, consta en escritura pública de fecha 18 de julio de 2022, otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Quezada Moreno.