

POLITICAS DE GARANTIA

En todo caso, todo producto deberá ser devuelto con sus manuales, cajas, cables y accesorios completos y en buen estado.

Producto sin sello de garantía, número serial correcto, o etiqueta de garantía legible queda excluida de garantía. En caso de que el sello de garantía este violado o maltratado **se perderá la garantía en forma inmediata.**

No se aceptarán productos golpeados, dañados, rayados o con integrados quemados por inconvenientes de tensión, así como también toda mercadería que fuese modificada de su presentación de fábrica original (cables. Enchufes, conectores, etc.) o que se encuentren en condiciones sanitarias inadecuadas, quedarán automáticamente sin garantía.

Todos los productos serán inspeccionados por nuestra empresa y los mismos pueden ser rechazados en el momento de su entrega, en caso de no cumplir con los requerimientos que los fabricantes exijan.

La garantía no cubre defectos causado por altas y bajas de tensión o mala instalación eléctrica.

NO OTORGA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN.

NO se realizarán cambios ni devoluciones por disconformidad o si sencillamente no le gusto la forma o el color, el producto no satisface las exigencias y/o expectativas del comprador. Es responsabilidad de cada consumidor informarse anticipadamente de lo que va a comprar.

Para validar la garantía de un producto comprado, se debe contar con la boleta o factura de la compra respectiva. Además, deben considerarse el siguiente aspecto:

TODOS LOS PRODUCTOS DEBEN SER ENVIADOS A SERVICIO TÉCNICO AUTORIZADO PARA DIAGNOSTICAR LA CAUSAL DE SU FALLA.

El periodo de respuesta de garantías será de al menos 10 días hábiles. se tomará la decisión de cambio y/o reemplazo del producto, dentro del periodo establecido por la Ley, siempre y cuando la falla o desperfecto del producto se debiese a un problema exclusivamente de fábrica. Queda totalmente excluido el mal uso, maltrato y/o manipulación por parte de terceros o del mismo usuario.

No se hará responsable por la posible pérdida o eliminación de datos o información almacenada en los discos duros.

CLIENTES REGISTRADOS

Los clientes registrados en CONCETECHNOLOGY han ingresado voluntariamente sus datos, los cuales se asumen reales y actualizados.

La validación de esta información es de exclusiva responsabilidad del cliente.

Un cliente de CONCETECHNOLOGY puede dejar de serlo por determinación propia y sin requerir una expresión de causa.

Los distribuidores o clientes de CONCETECHNOLOGY aceptan la presente política comercial y de distribución con el sólo hecho de comprar y recibir una factura de CONCETECHNOLOGY.

PRODUCTOS Y PRECIOS

CONCETECHNOLOGY cotiza y publica los precios de venta en Pesos chilenos (CL\$). Los precios publicados son finales, por lo tanto, incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Se excluyen gastos de transporte, los cuales son cotizados aparte del valor del producto.

Los precios publicados pueden cambiar, sin previo aviso.

La información entregada por CONCETECHNOLOGY respecto a configuraciones de productos o su desempeño funcional es de carácter referencial.

Es responsabilidad del distribuidor o cliente validar las configuraciones de los productos que compra y asegurarse que el desempeño funcional de los mismos cumpla con los requerimientos específicos de cada caso.

STOCK

El Stock disponible informado o publicado por CONCETECHNOLOGY es sólo referencial y éste puede haber variado al momento de ingresar una orden de compra. Como tal no se garantiza la fecha de entrega de los productos ya que depende de la disponibilidad real y de procesos logísticos de

adquisición o importación, muchos de los cuales no están bajo el control directo de CONCETECHNOLOGY.

FORMA DE PAGO

La forma de pago la define CONCETECHNOLOGY estableciendo el plazo y el tipo de documento de pago.

Los pagos vía pasarela de pagos (Webpay, Flow) son procesados de forma externa a CONCETECHNOLOGY, de existir retrasos en la acreditación de estos por parte de Transbank.

CONCETECHNOLOGY puede tomar el tiempo que sea necesario a fin de validar que el pago se concretó efectivamente.

La información de pago declarada por el cliente para las órdenes pagadas vía depósitos y/o transferencias electrónicas está sujeta a validaciones y puede tomar el tiempo que sea necesario a fin de verificar la información indicada.

COMPRA ELECTRÓNICA

Una compra electrónica (vía web) puede ser realizada por el cliente autorizado, el cual ha registrado sus datos en la plataforma de CONCETECHNOLOGY. El usuario es el responsable del uso de su cuenta y clave secreta, por lo tanto, solamente debe entregársela a aquellas personas autorizadas para comprar con su cuenta.

La compra electrónica sólo permite efectuar compras de productos que se encuentran disponibles en stock en CONCETECHNOLOGY.

No obstante, el cliente puede ingresar al carro de compras productos que no se encuentran en stock. Estos quedarán en estado de orden a pedido, razón por la cual, posteriormente se responderá al cliente la aceptación o rechazo de la orden de compra, precios y plazos de entrega estimados.

COMPRA A PEDIDO

Una compra a pedido es aquella que incluye productos sin stock en CONCETECHNOLOGY.

En el caso que estos sean productos especiales o de baja rotación, se podrá solicitar al cliente el pago o la documentación anticipada de la compra en forma parcial o total.

FACTURACIÓN Y ENTREGA

CONCETECHNOLOGY, en forma estándar, considera que todas las compras de los distribuidores o clientes están afectas a la posibilidad de entregas parciales de acuerdo a la disponibilidad de los productos.

CONCETECHNOLOGY hará el máximo esfuerzo para entregar los pedidos en el menor plazo posible y cumplir con los requerimientos de los clientes.

Sin embargo, no se garantiza la fecha de entrega de los productos ya que esta depende de la disponibilidad real, de la respuesta de los fabricantes y de procesos logísticos de adquisición o importación, muchos de los cuales no están bajo el control directo de CONCETECHNOLOGY.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, CONCETECHNOLOGY no acepta estar sometida a penalizaciones o multas de cualquier índole por incumplimiento en los plazos de entrega, errores de despacho o de productos.

En atención a lo anterior, no se pagará suma alguna por atraso en los plazos de entrega o por errores en el despacho de productos.

DESPACHO

El despacho al domicilio del cliente tiene un costo el cual varía de acuerdo a la empresa de despacho seleccionada, la ciudad, el servicio entre otros. Asimismo, las dimensiones y pesos de la orden determinarán el costo final del despacho. CONCETECHNOLOGY no asume ninguna responsabilidad si el cálculo del costo del despacho varía sin previo aviso. Para las órdenes cuyo despacho sea por

pagar, se excluye cualquier responsabilidad en el cálculo del costo del despacho, el cual para todos los efectos es sólo referencial.

RETIRO DE PRODUCTOS

El despacho al domicilio del cliente tiene un costo el cual varía de acuerdo a la empresa de despacho seleccionada, la ciudad y el servicio entre otros. Asimismo, las dimensiones y pesos de la orden determinarán el costo final del retiro.

CONCETECHNOLOGY no asume ninguna responsabilidad si el cálculo del costo al momento del retiro varía sin previo aviso.

Para las órdenes cuyo despacho sea por pagar se excluye cualquier responsabilidad en el cálculo del costo del despacho al momento de retirar, el cual para todos los efectos es sólo referencial.

RECLAMOS POR DISCREPANCIAS EN EL DESPACHO O ERRORES DE VENTA

El cliente tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de recepción, para reclamar por cualquier discrepancia entre lo que indica su orden de compra y los productos efectivamente entregados.

Después de dicho plazo se entenderá que los productos fueron recibidos a entera satisfacción y no se aceptarán reclamos al respecto.

GARANTÍAS

CONCETECHNOLOGY garantiza el funcionamiento de todos los productos comercializados por un plazo de 3 meses a partir de la fecha de compra.

Si el producto presenta alguna falla dentro de los primeros 7 (siete) días corridos contados desde la fecha de compra, éste podrá ser llevado directamente al lugar de compra, junto con la factura de compra y luego de ser evaluado y comprobada la falla, podrá ser reemplazado por otro dependiendo del stock disponible.

Pasado este plazo, las garantías se deberán hacer efectivas en el servicio técnico autorizado de la marca respectiva.

En caso de hacer efectiva la garantía y se realice la reparación o el reemplazo del producto por otro, se mantendrá el plazo de garantía original a partir de la fecha de compra del equipo.

En ningún otro caso se podrá extender o entender extendido el plazo de vigencia de la garantía.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

De acuerdo a la normativa legal vigente el cliente puede solicitar la devolución o cambio de un producto, siempre y cuando esté presente fallas en su funcionamiento o existan errores en la descripción del producto.

Es necesario aclarar que los cambios o devoluciones no aplican el en caso que el producto no sea del gusto del cliente o este no le haya sido compatible.

Para aplicar al cambio o devolución de un producto esta debe ser solicitada en un plazo anterior a 10 días desde la recepción del producto, adicionalmente se deben cumplir las siguientes condiciones:

1. El producto NO puede estar abierto.
2. El producto NO puede presentar uso.
3. El producto DEBE tener todos sus embalajes originales completos en la misma forma en las que fueron entregados, no pueden estar los sellos abiertos o rotos.
4. El producto DEBE incluir todos sus accesorios sin uso.
5. Para los productos devueltos por garantía, en primera instancia se le realizará un informe técnico, en el cual se validará que el producto no haya sido mal utilizado y que la falla es atribuible al producto, de ser así la garantía podrá aplicarse.
6. En el caso de que el producto no presente la falla descrita por el cliente o en su defecto se compruebe que existió una mala manipulación de este, la garantía no aplicará y se podrán cargar al cliente los costos respectivos por revisión de servicio técnico, almacenaje y/o transporte. Estos costos serán informados previamente una vez recepcionado el producto.

1.1 – Ley del Consumidor. La Ley del Consumidor no contempla ninguna obligación a los proveedores respecto a otorgar devoluciones de dinero o efectuar cambios de productos, salvo cuando se trate de fallas o situaciones en que proceda la garantía legal.

1.2 – Compras realizadas online o telefónicamente. De acuerdo a la facultad que confiere el artículo 3 BIS de la Ley del Consumidor, CONCETECHNOLOGY no otorga el derecho de retracto o garantía de satisfacción en ningún tipo de compras, bajo ninguna circunstancia.

1.3 – Beneficio de Cambio de producto por cambio de opinión o arrepentimiento de compra para productos nuevos. Para hacer uso de este beneficio, el cliente se debe acercar dentro de los 10 días corridos posteriores a la compra con el producto sellado, sin uso y en perfecto estado a CONCETECHNOLOGY y presentar la boleta o factura. Y asegurarse de que los productos no hayan sido abiertos, que conserven sus sellos originales, embalaje original completo y en excelentes condiciones, estén sin uso, con todos sus accesorios y con los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra. Si el cliente opta por la devolución de dinero debe ser solicitada únicamente por el titular de la compra quién debe presentar e-Rut o carné de identidad según sea el caso. No aplica para productos que hayan sido adquiridos por un proyecto de instalación y/o abiertos en control de calidad, sea éste realizado en las bodegas de CONCETECHNOLOGY o en dependencias del cliente por personal de CONCETECHNOLOGY y hayan sido aceptados conforme por el cliente. CONCETECHNOLOGY se reserva el derecho a corroborar que se cumplan estos requisitos y condiciones.

1.4 – Beneficio de Cambio de producto por cambio de opinión o arrepentimiento de compra para productos reacondicionados. CONCETECHNOLOGY otorga el beneficio para los productos reacondicionados o de segunda mano sólo dentro de los primeros 5 días corridos una vez retirado de las oficinas de Chilexpress o retirado de cualquier otra oficina de cualquier otra empresa de transporte o entregado en domicilio el producto, pasado ese tiempo no se aceptan devoluciones y/o cambios por ningún motivo, es responsabilidad del cliente revisar y probar su producto apenas lo reciba, el tiempo de prueba es de 5 días corridos quedando el último día como límite para que recibamos el comprobante de envío, de no recibir el comprobante de envío en el plazo de pruebas la encomienda no será retirada y le será devuelta al remitente por la empresa de transporte. Tampoco se aceptan devoluciones o cambio de productos a aquellos productos que no regresen en óptimas e iguales condiciones como fue recibido y sin fallas. CONCETECHNOLOGY revisará el producto para aceptar o no el cambio o devolución del producto o dinero. se recuerda que sólo se otorga la garantía legal de 3 meses con la boleta, factura de compra o pedido web para productos nuevos, sin embargo, CONCETECHNOLOGY también entrega una garantía interna por productos reacondicionados.

1.5 – Devoluciones de Dinero. Las devoluciones de dinero producto del beneficio de cambio de opinión o arrepentimiento de compra, o aquellas asociadas a una garantía legal, serán efectuadas en un plazo de 30 días hábiles contados desde la emisión de la nota de crédito respectiva. Dicha devolución será vía transferencia bancaria según los datos estipulados en el documento de venta. Es decir, sólo y únicamente a la cuenta bancaria del titular de dicho documento, debiendo ser requisito obligatorio que la cuenta bancaria figure a nombre del titular.

Las devoluciones de dinero por compras concretadas realizadas con el medio de pago WebPay / Transbank serán devueltas sin incluir y descontando el porcentaje de comisión por transacción bancaria que cobra Transbank, porcentaje de la venta igual al 2,89% + IVA del total de la compra.

Las devoluciones de dinero por compras concretadas realizadas con el medio de pago Transferencia Bancaria serán devueltas en su totalidad.

Resumen:

- **Tiempo de Solicitud de Devolución del Producto Nuevo:** 10 días corridos.
- **Tiempo de Solicitud de Devolución del Producto Reacondicionado:** 5 días corridos.
- **Tiempo Máximo de Reembolso de Dinero:** 30 días hábiles.
- **Método de Reembolso:** Transferencia Bancaria sólo a la cuenta a nombre del titular de la compra.
- **Condiciones del Producto Nuevo:** producto sellado, sin uso, con todos sus accesorios y regalos promocionales recibidos en la compra, caja intacta.
- **Solicita tu reembolso, cambio o devolución por Whatsapp:** +56 9 6919 5270 o al correo contacto@CONCETECHNOLOGY.cl.
- **Cargos adicionales:** Traslados o envíos a costo del cliente, no se reciben encomiendas o envíos por pagar, en tal caso no se retirará de la empresa de Courier siendo totalmente responsable el cliente de identificar, seguir, rastrear y volver a obtener el paquete devuelto directamente con la empresa de transporte.

Si el Producto es REACONDICIONADO, posee 30 días de garantía a partir de la fecha de compra, por fallas operativas del producto. Para los productos reacondicionados no aplica la garantía de reembolso de la ley 19.496 (Derecho a Retracto).

Terminado el plazo de Garantía, en cualquiera de los casos anteriores, usted se debe contactar directamente con la Marca para la reparación de su producto.

GARANTÍA EN PRODUCTOS NUEVOS:

Según tu preferencia y el stock disponible, las opciones son:

- Reembolsar tu dinero

- Cambiar el producto por uno de similares características
- Reponer el mismo producto

GARANTÍA EN PRODUCTOS REACONDICIONADOS:

Los productos reacondicionados sólo tienen la garantía de REPARACIÓN, si después del análisis técnico se considera que el producto no se puede reparar, se producirá el reembolso del monto pagado.

¿Cómo aplico la garantía? Ya sea para productos nuevos o reacondicionados, se debe completar el formulario con los campos requeridos y nos contactaremos con usted.

La encomienda llegó dañada ¿Qué debo hacer?

Si el producto adquirido presenta golpes, daños o irregularidades en su caja y/o embalajes, se recomienda **no aceptar el producto al momento de la entrega firmando la guía de despacho, colocando su nombre, rut y razón por el rechazo, y además deberá enviar un correo electrónico a problemasrepcion@concetechnology.cl para solucionar su caso.**

¿Pueden rechazar la aplicación de la garantía?

La garantía no se hará efectiva, para productos nuevos o reacondicionados, en los siguientes casos:

- Mal uso del equipamiento o utilización e instalación para funciones distintas de su diseño y fabricación original.
- Desperfectos generados por reparaciones efectuadas por personas y/o servicios técnicos no autorizados expresamente por CONCETECHNOLOGY.
- Daños por sabotajes o accidentes ajenos al funcionamiento normal del equipo.
- Daños por siniestros y fenómenos de la naturaleza.
- Variaciones inesperadas de energía y/o voltaje fuera de los rangos aceptables indicados por las especificaciones técnicas de fábrica.

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS POR DERECHO A RETRACTO

Sí, pues como cliente tienes Derecho a Retracto, el cual puedes utilizar dentro de 10 días corridos, contados desde la fecha en que recibiste el producto. Para poder hacer la devolución, el producto debe cumplir lo siguiente:

- No puede estar abierto.
- No puede presentar uso.
- Debe tener todos sus embalajes originales completos en la misma forma en las que fueron entregados; los sellos no pueden estar abiertos o rotos.
- Debe incluir todos sus accesorios sin uso.

Si se cumplen las condiciones descritas, escríbenos desde [el formulario](#) y te guiaremos vía email por todo el proceso.

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS POR FALLA Y OTROS

Si tiene un problema con un producto que no ha sido resuelto por nuestro personal de ventas, puede devolver el producto dentro del plazo establecido en nuestros Términos y Condiciones. El primer paso es completar el [formulario de devolución](#).

Este formulario debe ser completado en su totalidad, y le responderemos por correo electrónico dentro de los siguientes 5 días hábiles, con las instrucciones para formalizar la devolución.

Los productos deben devolverse en su embalaje original o equivalente. No se atenderán peticiones de productos que lleguen dañados a causa de un embalaje insuficiente.

CASOS EN QUE NO APLICA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS O REACONDICIONADOS:

De acuerdo a la normativa legal vigente el cliente puede solicitar la devolución o cambio de un producto, siempre y cuando esté presente fallas en su funcionamiento o existan errores en la descripción del producto.

Es necesario aclarar que los cambios o devoluciones NO APLICAN el en caso que el producto no sea del gusto del cliente o este no le haya sido compatible.

¿Puedo devolver el producto de manera presencial?

No.

Debido a restricciones asociadas a la Pandemia, no atendemos de manera presencial. La devolución de productos se debe gestionar a través del formulario de devolución que puedes encontrar en nuestra página.

REEMBOLSOS:

¿Cuándo es posible obtener un reembolso?

En caso de compra de un producto nuevo:

- Cuando nuestro equipo de Garantías haya evaluado que sí aplica la garantía (debido a fallas de fábrica).
- Cuando como cliente has hecho valer tu Derecho a Retracto (para ello no deben pasar más de 10 días y el producto debe estar sellado, con los embalajes originales completos, con todos sus componentes, accesorios, manuales, etiquetas, cajas originales, sellos, amarras u otros.

En caso de compra de un producto reacondicionado:

Cuando no sea posible la reparación del producto.

¿Cuánto demora un reembolso?

En 72 horas hábiles. Esto considera que el reembolso fue aprobado y hemos recibido los datos bancarios para realizar la transferencia, lo cual será solicitado por correo electrónico.

EQUIPOS SEMI NUEVOS O REACONDICIONADOS

Los equipos semi nuevos o reacondicionados, al tratarse de equipos usados, pueden presentar detalles estéticos menores, que no afectan su funcionamiento. Pueden no incluir accesorios originales y se garantiza el funcionamiento de la batería en un 60%.

Los productos seminuevos o reacondicionados al tratarse de equipos usados no tienen garantía técnica. Y frente cualquier problema se realiza un presupuesto de reparación el cual será cargo del consumidor. Este presupuesto se basará en un informe que demuestre las causas del problema y tomará 10 días hábiles.

REACONDICIONADOS (CON USO).

Los equipos reacondicionados son equipos que en su mayoría han sido dados de baja por las empresas (renovación, cumplimiento de periodos de arriendo sin renovación de contrato), mostrados en vitrinas de exhibición, muestras comerciales, devoluciones por parte de los clientes a locales comerciales (por diversos motivos), entre otros. Todos los equipos antes de ser puestos en venta son estrictamente revisados. Algunos pueden presentar desgaste de uso y/o detalles funcionales, los cuales siempre serán informados en la pestaña "Informe de Estado" en la ficha del producto, EJ: "No funciona puerto HDMI", "Mancha blanca en pantalla", los cuales no son afectos a garantía voluntaria de CONCETECHNOLOGY por estar debidamente informados. Es deber del cliente informarse y leer la publicación. Para compras presenciales puede elegir leer la publicación y/o revisar el producto en su totalidad y hacer todas las pruebas y chequeos visuales que estime conveniente. Si la falla y/o daño estético que se reclama no está informada, procederá a garantía. No obstante, detalles que sean considerados menores, tales como rayas, pixeles, descolorado, falta de stickers, entre otros, son considerados parte de la descripción normal de un equipo reacondicionado y no tendrá garantía.

POLÍTICAS DE GARANTÍA.

IMPORTANTE: La Ley del Consumidor indica que la garantía legal es aplicable solo a los productos NUEVOS. No obstante, CONCETECHNOLOGY con el fin de dar un mejor servicio Post Venta, otorga garantía voluntaria de reparación por el plazo de 3 meses de equipos bajo los \$399.999 netos. Y de hasta 6 meses para equipos por sobre dicho valor. Esta garantía de equipos que no son nuevos, es sólo de servicio técnico, por lo cual no aplican cambios o devoluciones, con excepción de fallas irreparables, procediendo a cambio.

SERVICIOS.

Los servicios ofrecidos por CONCETECHNOLOGY constituyen un ejercicio de reparación, mantención u otro que el cliente necesite para poder disfrutar del buen funcionamiento de su equipo.

Una vez que el cliente firma la Orden de Trabajo del servicio prestado y finalizado por CONCETECHNOLOGY, este no posee reembolso de dinero, por ser concepto de un trabajo concretado y aceptado por el cliente a conformidad a través de su firma. No obstante, todos los servicios son debidamente garantizados y pueden ser chequeados nuevamente si el cliente lo solicita. Tienen una duración de 30 días, el cual respeta el periodo mínimo legal para servicios técnicos según el Sernac.

Para el caso de servicios realizados a distancia, donde el cliente envía el equipo que requiere, y este manifestara disconformidad con el servicio otorgado, es deber del cliente proveer los medios necesarios para hacernos llegar el producto para una nueva revisión. Así también, para cuando estos son entregados de regreso.

Nos reservamos el derecho de negar reclamos que, no queden fielmente demostrados que fueron producidos por la intervención realizada por nuestros técnicos. Siendo por ejemplo desgaste de la pieza o nuevas manipulaciones realizadas por el usuario u otros técnicos.

PRODUCTOS

La garantía cubre lo siguiente:

- Mal funcionamiento del equipo por fallas del fabricante hasta 180 días (nuevos) y 90-180 días (reacondicionados u open box) según se informe en la publicación.
- Mal funcionamiento del cargador hasta 180 días (nuevos), 90 días (reacondicionados u open box).
- Mal funcionamiento de la batería hasta 180 días (nuevos) y 30 días (reacondicionados u open box). Ya sea desgaste que no coincide con lo informado en el sitio, o porque no recibe carga.
- Mal funcionamiento del equipo por fallas relativas a modificaciones que se hayan hecho en el equipo por parte de CONCETECHNOLOGY hasta 30 días.
- CONCETECHNOLOGY no se hace responsable por pérdida de información por lo que recomendamos respaldar constantemente sus datos.
- Las garantías mencionadas que son cubiertas por el fabricante, son garantías adicionales e independientes a las ofrecidas por CONCETECHNOLOGY, de las cuales son responsables los mismos. Si estos se niegan a ofrecer la garantía o realizan cualquier tipo de modificación sobre la misma, CONCETECHNOLOGY no responde por los fabricantes.

EJEMPLO:

Garantía:

– CONCETECHNOLOGY: 90 Días.

– Fabricante: Hasta el 18 de mayo de 2021.

Así también, CONCETECHNOLOGY advierte que las renovaciones de garantías provistas por el fabricante, pueden exigir requisitos que CONCETECHNOLOGY no está obligado a entregar al cliente,

tales como fecha original de la compra, boleta original de la compra, titular original de la compra, entre otros. CONCETECHNOLOGY no es distribuidor autorizado de las marcas que comercializa.

LA GARANTÍA NO CUBRE:

- Fallas por cambio de partes.
- Fallas que podrían ser atribuidas debido a golpes o maltrato del equipo.
- Fallas debido a la utilización de componentes no originales.
- Fallas debido al mal uso de software, drivers, etc.
- Fallas en componentes debido a cambios de voltaje.
- Fallas por sobrecalentamiento.
- Desgaste/duración de batería. Debido a que la duración de las baterías es altamente relativa por varios factores. El desgaste se informa previamente en la pestaña “Informe de Estado”.
- Apartado Estético (equipos no nuevos sellados), todo equipo reacondicionado este sujeto a “detalles” estéticos. Además, podrá comprobar que estos tienen fotos originales en la ficha del producto, en el caso que se mencione que no posea fotos originales, exija fotos de su producto. También mencionamos el estado de cada cubierta, pantalla, teclado y bordes del equipo. Este mismo puede ser revisado en la pestaña “Informe de Estado”.
- Desgaste de material (punta de cargador se enchueca, descascarado de pintura, entre otros).

PANTALLA:

Los fabricantes aceptan como Normal hasta 6 pixeles separados en una pantalla, por favor revise bien la pantalla al momento de la compra o al momento de haber recibido el producto. Para compras a distancia posee un plazo de 48 horas hábiles para reclamar por apartados estéticos de la pantalla en equipos nuevos. En los equipos reacondicionados, estas van debidamente informadas.

TECLADO:

Si una tecla se desprende, no responde, se hunde, o posee algún otro tipo de desperfecto, debe ser analizada si corresponde a una falla de fábrica o mal uso del mismo.

BATERÍA:

Ante disconformidad relativa a la duración de la batería, no hay garantía para equipos reacondicionados. Estas ya poseen un desgaste normal debido al uso. CONCETECHNOLOGY menciona los desgastes de las mismas en su sitio web en la pestaña “Informe de Estado”, y, en el caso que no estuviera informado, exija saber el % de desgaste de la misma. Así también los ciclos de carga para los productos Apple como información oficial válida, para que así el cliente pueda obtener una apreciación estimativa de su duración. CONCETECHNOLOGY no se hace responsable por divulgaciones de tiempos estimados de duración en respuesta a clientes, ya que siempre se

menciona como un aproximado, y estas mismas pueden variar según el uso que le dé el cliente (intensidad de brillo, multitareas, tareas en segundo plano, música de fondo, etc.).

En caso de que el cliente se sienta disconforme con el equipo debido a cualquiera de las causales mencionadas anteriormente en la sección “La garantía cubre”, deberá solicitar la revisión de su equipo para que se realice un diagnóstico y así revisar si la falla es atribuida al usuario, al fabricante o a la manipulación por parte de CONCETECHNOLOGY en el caso de equipos reacondicionados.

OTRAS ACLARACIONES

- Se tomará como ingresado dentro del plazo de garantía, una vez el producto haya sido recibido a nuestras dependencias o informado su envío con su respectivo seguimiento. Si usted notifica a los 60 días una falla, pero lo trae a nuestras dependencias a los 92 días, no está dentro de garantía.

- Los servicios técnicos realizados por CONCETECHNOLOGY, ya sean por garantía o por servicio cobrado, poseen una garantía de 30 días (mínimo establecido por SERNAC) frente al específico problema reportado, y no representa una renovación de garantía general. A modo de ejemplo, si usted reporta falla de parlante, y 20 días después una falla de teclado (pasado ya el tiempo de garantía), no corresponderá, pues sólo la parte afectada se le renueva la garantía 30 días adicionales.

- CONCETECHNOLOGY no está obligado a proveer soporte postventa que no sea una garantía, entiéndase como proveer repuestos (baterías, cargadores entre otros) de los productos que vende, tanto dentro del plazo de garantía como fuera de este. Tampoco asesoría técnica que no sea por garantía.

- Los servicios de garantía extendida ofrecidos por CONCETECHNOLOGY, son sólo de servicio técnico, por lo cual no aplican cambios o devoluciones, con excepción de fallas irreparables, procediendo a cambio.

- Las modificaciones hechas en los equipos a pedido del cliente son consideradas servicios aparte de la venta del producto, los cuales no son reembolsables ante alguna anulación/devolución voluntaria de CONCETECHNOLOGY. Si cliente pide cambio de Ram, disco duro o cualquier otra pieza, o bien formateo u otros servicios, y posteriormente cliente desea anular la compra, se descontará el valor del servicio efectivamente realizado en el equipo.

- En caso que el cliente no pueda asistir al local comercial para ingresar un producto a garantía, por cualquier razón que fuere, debe enviar el producto a la dirección que se le indique vía encomienda.

Los envíos siempre serán de cargo del cliente, excepto el envío de regreso por garantía a clientes en regiones distintas a la metropolitana, el cual será gratuito.

DERECHO A RETRACTO / GARANTÍA DE SATISFACCIÓN.

CONCETECHNOLOGY otorga el derecho de retracto por 10 días corridos a productos nuevos. Ya sea compras presenciales (excepto productos abiertos y revisados en tienda) o a distancia desde el día que lo recibe en su poder.

Esto es sólo para productos NUEVOS. Los equipos reacondicionados y open box no tienen derecho a retracto. El cliente puede ejercer su derecho de devolver el producto, entregando el producto abierto y probado, el embalaje debe estar mayormente completo e íntegro, el producto no puede tener detalles estéticos o funcionales. De poseer alguna falla, el derecho a retracto no es válido y se confiere la garantía legal con su debido procedimiento de revisión.

El cliente debe acercar el producto por sus medios, ya sea presencial o envío pagado hasta nuestra tienda. La dirección y procedimiento le será comunicado por el respectivo canal de comunicación elegido.