

Garantía imahe s.a.

1) Objetivo de la Garantía

Garantizar la asistencia y cobertura a los productos comercializados por IMAHE S.A. en cuanto a ocurrencias posibles de fallas y defectos de material, fabricación y montaje, desde que el mantenimiento y operación estén en conformidad con las condiciones establecidas.

2) Requisitos Necesarios para la Garantía del Producto

- La reclamación debe ser realizada directamente al Servicio Técnico de IMAHE S.A. una vez constatado el defecto.
- El equipo debe ser utilizado para los fines a que se destina y el mantenimiento de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.
- Las reclamaciones/defectos no deben ser resultado de desgaste natural de las piezas, inactividad prolongada, utilización inadecuada, accidentes de cualquier naturaleza, casos fortuitos o de fuerza mayor.
- Todo el mantenimiento correctivo haya sido ejecutado por IMAHE S.A., utilizando piezas originales y por técnicos perteneciente a la IMAHE S.A.
- Estar dentro del plazo de **6 meses desde la facturación** o recepción del producto, según lo establecido por la Ley de Protección al Consumidor.

3) Definición de Cobertura de la Garantía

La Garantía cubre la corrección de los defectos ocurridos por fallas del material, proceso de fabricación o montaje inadecuado, siendo la concesión de esta cobertura una deliberación de IMAHE S.A. condicionada al análisis técnico. IMAHE S.A. se responsabiliza por la cobertura de la corrección de los defectos, siempre que se confirme, en la reparación la aplicación de piezas originales por ella recomendada y que esto se haya realizado por el Servicio Técnico de IMAHE S.A.

La Garantía NO cubre los siguientes puntos:

La Garantía de los productos de IMAHE S.A. es cancelada automáticamente en el transcurso del plazo de validez y/o a cualquier momento, desde que sea constatado:

- A) La modificación y/o alteración de las condiciones originales del equipo y su instalación realizada por terceros ajenos a IMAHE S.A.
- B) La ejecución de los servicios de mantenimiento o reparaciones (incluyendo ajustes de software) en talleres que no pertenecen a IMAHE S.A.
- C) No utilizar piezas de reposición originales o recomendadas por IMAHE S.A. en mantenimientos preventivos y/o correctivos.
- D) No utilizar detergentes, filtros, aceites lubricantes, líquidos refrigerantes, recomendados por IMAHE S.A. o el fabricante de los equipos.
- E) Los traslados de maquinarias efectuados por el cliente o quien los encargues serán de su responsabilidad liberándose IMAHE S.A. de cualquier obligación de garantía por daños eventuales en el transporte.
- F) Si el agua que ingresa a los equipos no está filtrada, no posee filtros ablandadores de agua o los filtros se encuentren defectuosos o sin sal.



Procedimientos registro de evento

Servicio técnico

Para acceder a la asistencia del departamento de Servicio Técnico por favor comunicarse con los siguientes teléfonos del Call Center de Imahe S.A. :

2726 0153 - 2726 0152 o al siguiente email: stecnico@imahe.cl

Pasos a Seguir:

Todas las solicitudes de servicio deben ser realizadas al email y/o al teléfono del Call Center, se informará el estado de la actividad directamente a quien la solicite. Por lo tanto, si informa de manera interna, referenciar un contacto de cliente con email y teléfono.

Los datos Básicos para formalizar una solicitud de servicio son

- RUT
- Número de Factura asociada
- Nombre del Solicitante y/o Contacto
- Fono de contacto
- Equipo Asociado al Evento