

**TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO TÉCNICO "ALLA SUPPORT"**

1. Antes de proceder a realizar el servicio de reparación y/o mantención, el cliente deberá haber aprobado la cotización y haber procedido a la realización del correspondiente pago (si procede).
2. Todos los equipamientos/accesorios tienen 6 meses de garantía legal una vez realizada su compra, siempre y cuando los daños provengan por defectos de fabricación.
3. No se procederá a devoluciones, cambios o reparación de ningún producto sin previo diagnóstico y certificación del servicio técnico autorizado por el proveedor AIIA Medical Group en conjunto con el fabricante, que establezca que la falla está cubierta conforme a lo dispuesto en las políticas de garantía convencional o en la garantía amparada por la Ley de Protección al Consumidor (Garantía Legal).
4. Todos los diagnósticos efectuados por visita técnica realizada en las instalaciones del cliente por parte del servicio técnico autorizado, tienen un costo asociado, el cual deberá ser cancelado por el cliente al momento de enviar la respectiva cotización.
5. El servicio de Garantía Convencional ofrecido por el prestador, no cubre accesorios, cubre únicamente las fallas por defecto de fabricación que afecten el funcionamiento del equipo en condiciones normales.
6. Las mantenciones (Preventivas/Reparaciones) deben ser solicitadas por el cliente por las vías oficiales del proveedor (página web: <https://alla-medical.cl/alla-support/>, o a través de nuestras RRSS, teléfonos, canal ejecutivo y sistema de tickets <https://bit.ly/2XZQu8c>).
7. El área de Servicio Técnico se contactará con el cliente, en un plazo no mayor de 24 horas hábiles para acordar visita técnica / Recepción de equipo en oficina del prestador para su diagnóstico.
8. En los casos que el cliente envíe de manera autónoma e independiente su equipo a nuestras instalaciones, ubicada en Ricardo Matte Pérez 484, comuna de Providencia, Región Metropolitana, la responsabilidad y costo de los traslados serán siempre por parte del cliente.
9. Los costos de la visita técnica en Santiago y Regiones, serán informados al cliente por medio de la respectiva cotización, el costo de la visita no se encuentra incluido en el contrato de garantía extendida.
10. Los gastos o costos de cualquier tipo (por traslados de equipos a las oficinas del prestador o Visita técnica en instalaciones del cliente) en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía serán de su propio cargo, así como todo daño emergente y lucro cesante causado mientras el producto se encuentre en servicio técnico.
11. En caso que su domicilio sea en zonas fronterizas o zona franca será responsabilidad del cliente realizar los trámites ante aduana presentando documento de compra del equipo y pagar los impuestos asociados para el envío del equipo a la dirección del prestador.
12. Los costos por repuestos que no se encuentren dentro de las condiciones de cobertura de la garantía (accesorios) serán informados al cliente mediante cotización.
13. El área de servicio técnico una vez recibido el equipo en nuestras instalaciones, realizará un informe de diagnóstico en un lapso no mayor a 15 días hábiles con la correspondiente cotización de mantención/reparación del equipo (según corresponda).
14. El tiempo de reparación será estipulado en el informe de diagnóstico y cotización el cual comenzará a correr desde el momento en que se reciba el pago.
15. En el caso de no contarse con stock en la casa matriz, del repuesto o pieza necesario para la reparación, estos se solicitarán mediante importación directamente a la fábrica, debiendo el cliente conocer que los plazos de entrega regular oscilan entre 30 a 45 días hábiles, a no ser que por caso fortuito o de fuerza mayor u otros hechos públicamente conocidos, el período de entrega se prolongue, caso en el cual el prestador, queda exento de responsabilidad.

16. Los técnicos de AIIA Support al momento de agendar la cita en el domicilio del cliente, en la fecha informada para la ejecución del servicio y dentro del rango de horario laboral hábil comprendido entre las 09:00 y 18:00 horas inclusive, le informaran al cliente por correo electrónico y/o teléfono para su confirmación, El horario para recepción de equipos en casa matriz se encuentra comprendido entre las 10:00 y las 17:00 horas. En los casos de mantenimientos preventivos y/o diagnósticos, el cliente deberá tener el equipo sin operar en la fecha y rango de horario establecido de la visita técnica. Debiendo encontrarse en condiciones limpio y apagado para su revisión.
17. En caso que el equipo presente fallas (Fugas de agua, sobrecalentamiento, roturas) el cliente deberá apagar el equipo inmediatamente al observar la falla y mantenerlo apagado, posteriormente deberá solicitar a la brevedad por las vías informadas, el servicio de mantención y agendamiento para realizar diagnóstico. Es de total responsabilidad del cliente los daños mayores ocasionados al equipo al momento de detectarse que lo mantuvo operativo con las fallas observadas, por el uso manifiestamente negligente, pudiendo ocasionar la pérdida de la garantía, daños mayores a otros componentes, así como daños físicos en los usuarios del equipo (pacientes).
18. Los servicios de reparaciones tendrán una garantía de 30 días después de realizadas.
19. Los artículos/productos entregados en reparación junto con la emisión del respectivo contrato de reparación que acredite la recepción y que no hayan sido retirados por el cliente dentro del plazo de un (1) año establecido así en el art. 42º de la Ley 19.496, se entenderán abandonadas, por lo que se considerarán propiedad de la empresa, pudiendo ésta disponer del mismo según lo estime conveniente.
20. Condiciones de la Garantía Convencional período de 4 años de cobertura:
  - a. Las mantenciones preventivas deben estar vigentes, de acuerdo al plan de mantenciones de cada equipo recomendadas por el fabricante (la primera mantención preventiva deberá realizarse a los 6 meses desde la recepción y uso del equipo por parte del cliente y posteriormente deberá realizarse de manera semestral.
  - b. Las mantenciones deberán ser realizadas por el servicio técnico autorizado por el proveedor AIIA Medical Group y el fabricante.
  - c. Es de responsabilidad del cliente mantener la limpieza por uso del equipo (agua destilada, gel y/o cremas) para evitar fallas por mal uso en el equipo.
  - d. Es de responsabilidad del cliente utilizar los insumos recomendados por el fabricante para sus sistemas de uso y enfriamientos.
  - e. El cliente no deberá mantener documentos impagos, letras pendientes o moras con el proveedor AIIA Medical Group.
  - f. Se excluye de garantía el producto y/o equipamiento que haya sido intervenido o adulterado por terceros. Asimismo, se excluye de esta cobertura los daños provocados por cortes de luz, alzas de voltaje, falta de mantenimiento preventivo, mal uso, sabotaje, incendios o cualquier hecho fortuito debiendo el cliente dirigir la solicitud de revisión/ reparación al servicio técnico autorizado, con cargo a su costo.
  - g. El cliente no podrá exigir ningún tipo de indemnización por lucro cesante, compensación, como tampoco el reemplazo del equipo, o el préstamo de un equipo de similares características mientras esté vigente este contrato de garantía.
21. La Garantía Convencional no cubre averías o daños ocasionados por uso indebido o manifiestamente negligente. Los términos de la garantía están asociados a fallas de fabricación y sólo se harán efectivos estos términos si el equipo ha sido usado correctamente, esto es:
  - a. De acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas en el manual de operación del equipo, entregadas al cliente con la compra del producto.
  - b. En condiciones ambientales acorde con la confección del equipo y bajo especificaciones técnicas indicadas por el fabricante.
  - c. En el uso específico para la función con que fue diseñado de fábrica y de acuerdo a las instrucciones informadas en la descripción del equipo en el sitio web.
  - d. En condiciones de operación eléctrica acorde con las especificaciones y tolerancias indicadas.