Abril 2025

Garantía Nacional de Productos Nuevos y Servicios Marsol S.A.

Estimado cliente, Marsol S.A., empresa con más de 60 años en el mercado nacional dedicada a la Venta y el Servicio de los equipos que comercializa en las áreas de la Industria Alimenticia y Lavandería Industrial, agradece su elección por la compra de este equipo de gran calidad y reconocido prestigio, el cual usted comenzará a disfrutar desde hoy. Estamos seguros de la confiabilidad de las marcas que representamos, por ello, garantizamos todos los productos comercializados por nosotros y ponemos a su disposición un completo servicio técnico, con múltiples soluciones de servicio, con la finalidad de mantener la continuidad operativa de su equipo.

1 De la Garantía, vigencia y alcance

Marsol S.A. garantiza la calidad de todos los equipos nuevos directamente comercializados por nuestra empresa dentro de la República de Chile, así como también los servicios de reparación que sean prestados por Marsol S.A. en cumplimiento de esta garantía. De esta forma, todo equipo que presente algún desperfecto que se origine por algún defecto o falla de fabricación, se encontrará regido por los términos de la presente garantía durante el tiempo de vigencia previamente definido para cada uno de los equipos indicados en el Anexo al presente documento, la que, en todo caso, comenzará a correr desde la fecha de la guía de despacho respectiva. Esta garantía, brinda cobertura a los productos comercializados por Marsol S.A. en los términos que a continuación se exponen:

1.1 Repuestos

- Marsol S.A. garantiza los repuestos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos comercializados sujeto a la inexistencia de las situaciones enumeradas en el punto IV del presente documento.
- Los componentes o repuestos de los equipos que sean sustituídos por los repuestos proveídos por Marsol S.A., deberán ser entregados a esta y pasarán a ser de su exclusiva propiedad.
- Los repuestos que sean vendidos mediante cualquier medio por Marsol S.A., solo serán garantizados si han sido instalados por Técnicos de Marsol S.A. dentro del plazo de 90 días a contar de fecha de su compra señalada en la factura correspondiente. La garantía sobre estos repuestos no será aplicable en caso de que no se realice la instalación dentro del plazo señalado anteriormente o dicha instalación se realice por una persona o entidad distinta a Marsol S.A.

1.2 Mano de Obra

- Marsol S.A. garantiza sólo la mano de obra necesaria para el diagnóstico del equipo y el reemplazo del componente o repuesto que haya presentado algún desperfecto dentro del plazo de 3 meses desde la adquisición del equipo por el cliente.
- Para lo anterior, Marsol S.A. pondrá a disposición del cliente la mano de obra necesaria la que sólo se encontrará disponible de lunes a viernes (excepto festivos) de 8:30 a 18:00 hrs.
- La ejecución de estos servicios queda sujeta a la disponibilidad de los técnicos de Marsol S.A..

1.3 Gastos de Traslado

Se cubrirán sólo los gastos de traslado generados a los servicios técnicos de Marsol S.A. dentro del radio urbano correspondiente a las ciudades de Iquique, Calama, Antofagasta, Arica, Copiapó, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, Santiago, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Castro y Punta Arenas. En caso de requerir asistencia fuera de las ciudades indicadas, se enviará previamente una cotización para su aceptación, por dicho concepto.

2 Condiciones de la Garantía

a. Marsol S.A. definirá, en base a un análisis detallado por parte de sus técnicos, si el desperfecto o falla puede ser amparado bajo la presente garantía. Si del análisis anterior se concluye que no existe amparo bajo esta garantía, Marsol S.A. emitirá una cotización por el diagnóstico y la reparación de la falla. Si esta cotización no es aceptada dentro del plazo de 5 días corridos contado desde la comunicación de la cotización al cliente, la reparación no se realizará y se cobrará una tarifa fija de 3,0 UF + IVA, más los gastos de viaje por la visita y diagnóstico realizado.

b. El tiempo definido por Marsol S.A. para realizar la visita de asistencia por garantía no será superior a 15 días hábiles contado desde que esta haya sido solicitada por el cliente. Luego de la visita, los técnicos de Marsol S.A. emitirán su diagnóstico final dentro del plazo de 3 días hábiles contado desde el día en que se realizó la visita. Sin perjuicio de lo anterior, los plazos para la efectiva ejecución de una solución final al desperfecto será determinado de acuerdo a la disponibilidad y el stock de repuestos existentes en dependencias de Marsol S.A. Para todos los efectos de la presente garantía, se consideran como "días hábiles" los días de lunes a viernes (excepto festivos).

c. El hacer uso de la garantía, no implica la extensión de su vigencia por un nuevo período. Sin perjuicio de ello, el plazo de vigencia de la garantía se suspenderá por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

d. La reparación que realice el Servicio Técnico de Marsol S.A., contará con una garantía de 3 meses contado desde la fecha en que se realizó el cambio o reparación del equipo.

e. La solicitud de atención por garantía deberá realizarse tan pronto como se presente la falla o desperfecto del equipo. La presente garantía caducará si el dueño de los equipos no otorga las facilidades requeridas por Marsol S.A. para realizar el respectivo diagnóstico y/o reparaciones que procedan.

f. La atención por garantía, considera la desconexión y/o conexión del equipo solo, si esta se realiza bajo criterio y determinación del Técnico de Servicio de Marsol S.A.

g. En caso que se determine trasladar el equipo al Servicio Técnico de Marsol S.A. para ser reparado por garantía, el traslado y sus costos asociados tanto de ida como de vuelta, serán de completa responsabilidad del cliente.

h. Para equipos de la marca Vitamix el cliente debe traer el equipo a Marsol.

Cualquier acción que tenga que tomar Marsol S.A. o sus técnicos en relación a esta garantía podrá ser suspendida si el equipo se encuentra en un lugar o bajo condiciones que puedan ser riesgosas para la seguridad del personal de Marsol S.A., o bien, el equipo está siendo utilizado para un propósito distinto para el cual fue diseñado y conforme a su naturaleza, o se encuentra posicionado, ubicado o instalado de una manera distinta a la establecida en la ficha técnica de instalación del equipo.

3 Para hacer efectiva la Garantía

La boleta o factura, junto con la guía de despacho donde se indique la fecha de entrega del equipo, serán los documentos que el cliente deberá presentar al momento de solicitar la reparación en garantía de su producto, indicando el número de serie respectivo del equipo que presente problemas. Para estos efectos, se deberá contactar a servicio al cliente de Marsol S.A., información que podrá obtener a través de nuestra página web www.marsol.cl, llamando al teléfono 02-2729-2002, o a través del correo electrónico servicioalcliente@marsol.cl. Previo a realizar el contacto con Marsol S.A., se deberá verificar que desde la fecha de entrega del equipo, indicada con la guía de despacho, y la fecha de solicitud de servicio en virtud de la garantía, no hayas transcurrido un período de tiempo que exceda el plazo de vigencia de la presente garantía indicado en el Anexo del presente documento. Además, se deberá verificar la inexistencia de alguna de las circunstancias que excluya la aplicación de la presente garantía, las que se encuentran descritas en punto IV del presente documento.

4 Exclusiones de la Garantía

La garantía establecida en el presente documento no será aplicable en los siguientes casos:

a. El reemplazo de repuestos sujetos a desgaste natural debido a su uso y/o transcurso del tiempo tales como membranas, filtros, mangueras, vidrios, plásticos, focos, gomas, sellos,

burletes y accesorios, decoloraciones de adornos, placas, logotipos y perillas, daños en pinturas y terminaciones u otras situaciones similares.

b. El reemplazo de componentes eléctricos, tales como ampolletas o fusibles.

c. Exclusiones mencionadas en la garantía original del fabricante del equipo.

d. Si el equipo ha sido instalado o intervenido por personas ajenas a Marsol S.A. a excepción de equipos que trabajen con corriente monofásica y con potencias menores a 2,2 kW, y siempre y cuando no trabajen además con gas natural o licuado.

e. Si el equipo ha sido intervenido por personas ajenas a Marsol S.A.

f. Si el cliente ha solicitado instalar o depositar el equipo bajo condiciones o en lugares distintos a los indicados y recomendados por el fabricante o Marsol S.A., respecto a temperatura, humedad, polvo, vibraciones, o en ambientes corrosivos y/o contaminados, condiciones y lugares que el cliente declara conocer.

g. Si el equipo es usado bajo condiciones o en lugares distintos a los indicados y recomendados por el fabricante o Marsol S.A., respecto a temperatura, humedad, polvo, vibraciones, o en ambientes corrosivos y/o contaminados, los cuales el cliente declara conocer.

h. Si el equipo resulta defectuoso producto del uso negligente por parte del operador del equipo al no respetar las indicaciones descritas por el manual del usuario o recomendaciones del fabricante o Marsol S.A., todas las que el cliente expresamente declara conocer.

i. Uso del equipo en alguna aplicación para la cual no fue diseñado.

j. Falla o daño causado por la falta de limpieza y/o mantención diaria del equipo que el usuario debe realizar, de acuerdo a lo indicado en el manual de uso del mismo, el fabricante o Marsol S.A., el cual el cliente declara conocer. Se incluyen en esta situación la falta de ventilación, mantención o limpieza de los ductos de ventilación o extracción de vapores y/o gases existentes en el lugar donde se ubica el equipo.

k. Falla o daño causado por problemas de cantidad o calidad de los suministros de electricidad, agua, gas, vapor, desagüe o de cualquier otro tipo de suministro, que requiere el equipo para su óptimo funcionamiento, de acuerdo a lo indicado por el fabricante o Marsol S.A., todo lo que el cliente expresamente declara conocer.

l. Falla o daño ocasionado al equipo, por caso fortuito o fuerza mayor tales como daños producidos por efectos de la naturaleza (sismos, terremotos, inundaciones, incendios, nevazones, etc.), actos vandálicos, actos terroristas, actos de sabotajes, daños

producidos en huelgas, paros, protestas, marchas, etc.

m. Si los equipos no poseen su respectiva placa de identificación y número de serie, o que estos estén alterados al momento de solicitar la atención del servicio de Marsol S.A.

n. Si el equipo se encuentra fuera del período de garantía otorgado o no se han realizado las mantenciones del equipo según los requerimientos de su fabricante o Marsol S.A.

o. Falla o daño en el equipo causado durante su transporte, cuando este sea de responsabilidad del comprador, al momento del despacho por su adquisición.

p. Uso de accesorios inadecuados o no originales, según lo indique el manual de usuario del equipo, el fabricante o Marsol S.A., el cual el cliente declara conocer.

Adicionalmente, la presenta garantía terminará o caducará de manera inmediata en caso de producirse alguna de las situaciones indicadas en las letras /d/ a /p/ precedentes, sea que se produzca o no una falla o daño en el equipo.

La presente garantía exclusivamente se extiende a cubrir repuestos, mano de obra y gastos de traslado, en los términos establecidos en el punto 1 del presente documento.

No se considera el disponer de un equipo en préstamo, mientras el equipo del cliente es reparado bajo garantía.

Marsol S.A. no se responsabilizará por los daños o perjuicios que los equipos puedan producir en la persona o propiedad del operador o cliente o terceros, derivado de defectos de fábrica del equipo.

Marsol S.A. no se responsabilizará por los daños o perjuicios derivados a los equipos o bienes o propiedad del operador o cliente o terceros, producto de la instalación negligente de algún repuesto que ha sido vendido por Marsol S.A., y que haya sido realizada por personas ajenas a Marsol S.A.

Todo cliente que sea considerado una micro o pequeña empresa según dichos términos se definen en la Ley Nº 20.416, quedará amparado, además, por los derechos que se otorgan en los Artículos 20 y 21 de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en los términos y condiciones establecidos en dichos artículos, para lo cual, el micro o pequeño empresario deberá hacer efectivo dichos derechos ante Marsol S.A. dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el equipo, siempre que el equipo no se hubiere deteriorado por hecho imputable a la micro o pequeña empresa, considerando entre ellos algunos de los indicados en el punto IV del presente documento, en cuanto sean aplicables. Antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20 de la Ley Nº 20.416, la micro o pequeña empresa deberá hacerla efectiva ante Marsol S.A. y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la presente póliza.

Abril 2025

Plazos de las Garantías según marcas

AVERY BERKEL	1 año
BOURGEAT	1 año
CAPTIVE AIRE	2 años
CARPIGIANI	1 año
CHICAGO	1 año
CILIT	1 año
CLEVELAND	1 año
COLGED	1 año
CRATHCO	1 año
DEAN	1 año[a]
DELFIELD	1 año
DIBAL	1 año
DISVAL	1 año
DOMUS	2 años
FERNETO	2 años
FETCO	1 año
FIREX	1 año
FLUENT	3 años
FRIJADO	1 año
FRYMASTER	1 año
FUSION CHEF	2 años
FWE	2 años
GARLAND	1 año
GHIDINI	1 año
GMP*	1 año[e]
GREENFIELD	1 año
HALLDE*	1 año[e]
HALTON	1 año
HATCO	1 año
HENKELMAN	2 años
HOBART	1 año
HUDSON	2 años
INEMA*	1 año[be]
IRINOX	2 años
JORDAO	1 año
KITCHEN AID	1 año

LACO	1 año
LINCOLN	1 año
MANITOWOC	1 año[a]
MARENO	1 año
MAXXCOLD	1 año[c]
MELITTA	1 año
MERCO	1 año
MERRYCHEF	1 año
MIBRASA	2 años
MILNOR	1 año
MONDIAL FORNI	1 año
MULTIPLEX*	1 año[e]
NTF	1 año
NUOVAIR	1 año
ORION	1 año
POWER KNOT	1 año
PRINCE CASTLE+	1 año[e]
QUALITY FRY	1 año
RATIONAL	2 años
REINAX*	1 año[e]
ROBOT COUPE	1 año
ROLLERGRILL	1 año
SAGI	1 año
SIRMAN	1 año
SPEEDQUEEN	1 año
TECNOMAC*	1 año[e]
TRUE	5 años
UNIMAC	1 año[f]
UNOX	4 años[f]
USINOX	1 año
VITAMIX	1 año en jarras 3 años en motores
VMI	1 año
VULCAN*	1 año[e]
WATERSIDE	1 año

Abril 2025

[a]Incluye mano de obra y partes.

[b]En puertas y paneles garantía de 1 año, 6 meses de refrigeración.

[c]Garantía de 5 años compresor.

[e]Sólo efectiva garantía, sin comercialización de equipos.

[f]Previa inscripción en sitio web de la marca, más conexión remota, **cuya responsabilidad es del cliente final.**