

Garantía Voluntaria

Equipos Nuevos de Telefonía Móvil

ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A.

ENTEL PCS Telecomunicaciones S.A., en adelante ENTEL, otorga la presente Garantía Voluntaria a los Equipos Nuevos de Telefonía Móvil contratados a Entel (en adelante e indistintamente denominados “Equipo” o “Equipos”), sujeta a las siguientes condiciones:

1- Cobertura de la Garantía Voluntaria

Conforme el artículo 21 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el consumidor no requerirá agotar las garantías voluntarias otorgadas por el proveedor, para ejercer su derecho al uso de la garantía legal de 3 meses desde la fecha en que el consumidor haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. En virtud de dicha garantía el consumidor puede optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

La presente Garantía Voluntaria otorga al consumidor el derecho de reparación del Equipo, siempre que su uso corresponda a un uso normal y de conformidad a las condiciones del mismo, y siempre que la falla del mismo no sea imputable al consumidor. Esta garantía voluntaria de Entel cubre los siguientes defectos o fallas:

- Los defectos de material inherentes al Equipo (vicio propio).
- Los defectos de fabricación del Equipo atribuibles a la mano de obra, diseño e ingeniería.

El plazo para hacer efectiva la presente garantía voluntaria en caso de fallas, será de 12 meses para la reparación gratuita o reemplazo del Equipo por una unidad provista por el fabricante previa restitución del teléfono móvil o Equipo y de sus accesorios en los canales de atención definidos por Entel. El plazo señalado se contará desde la fecha de compra del equipo.

El plazo de 12 meses, ya referido, se suspenderá durante el periodo que comprenda la

reparación del Equipo y se renovará desde que ENTEL comunique al cliente que el Equipo ha sido refaccionado y que puede retirarlo. El equipo refaccionado tendrá garantía voluntaria por el plazo de la garantía que reste tras esta suspensión, no aplicándose a este equipo un nuevo plazo de garantía a partir de su entrega al cliente.

2- Beneficiarios de la Garantía Voluntaria de Entel

El beneficiario de esta garantía será únicamente quien hubiese adquirido, tomado en arriendo, comodato o en venta el Equipo directamente de ENTEL, o directamente de un distribuidor o agente autorizado de ENTEL. Dicha garantía no es transferible a compradores subsiguientes.

3- Exclusiones

Sin perjuicio de otras exclusiones, alcances o consideraciones establecidas en el presente documento, se deja expresa constancia que la presente Garantía Voluntaria tiene las siguientes exclusiones:

- a) Si el Equipo presenta manipulación y/o alteración del software (o parámetros de configuración básicos) suministrados por ENTEL al momento de la entrega.
- b) Si el mantenimiento o reparaciones, preventivo o correctivo, o cualquier otro servicio al Equipo no ha sido proporcionado por ENTEL.
- c) Si los defectos o daños son resultado del uso indebido del Equipo y/o sus accesorios, accidente o negligencia, por defectos o daños de pruebas erróneas, operación, mantención, ajustes o cualquier otra modificación o alteración o de la instalación incorrecta del Equipo incluyendo la antena, y daño cosmético, o cuando el daño provenga de actos maliciosos, desastres naturales, impericia o mala utilización en general.
- d) Si el Equipo y/o sus partes son desmontados o reparados de manera tal que se afectare el funcionamiento o se impidiere una revisión adecuada para verificar cualquier reclamo de garantía.
- e) Si los defectos o daños son causados por elementos líquidos, orgánicos o de otro tipo.
- f) Si el daño se produce en las superficies plásticas y otras partes externas, provenientes aún del uso normal del cliente.

g) Si el Equipo tiene su número de serie borrado o ilegible o alterado.

h) Si el mal funcionamiento es producido por exposición del Equipo o sus accesorios a condiciones ambientales inadecuadas, tales como condiciones extremas de temperatura, humedad, fuego u otras similares.

i) Cualquier evento no previsto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496.

j) ENTEL no será responsable por gastos de traslado o transporte necesarios para hacer efectiva esta Garantía Voluntaria ni tampoco se obliga proporcionar equipos o piezas de reemplazo, mientras se efectúen las reparaciones correspondientes.

l) La presente garantía no es aplicable a ningún tipo de bien que califique como “Accesorio”, como son, por ejemplo, los audífonos, cables de conexión de dispositivos, cargadores u otros bienes que no correspondan exactamente a un Equipo de Telefonía Móvil, aun cuando dicho accesorio se haya vendido o contratado con el equipo o incluso haya venido dentro del embalaje del Equipo.

4- Forma de hacer efectiva la Garantía Voluntaria

Para hacer efectiva la Garantía Voluntaria, será necesario presentar el Equipo en cualquier Sucursal o Tienda de ENTEL con atención de servicio técnico, junto con la boleta o factura de compra, que contenga los antecedentes del cliente y del Equipo.

El Equipo será entregado a un centro de Servicio Técnico acreditado por el fabricante de éste, para efectos de efectuar un diagnóstico y validar fallas, verificar si aplica cobertura de garantía, y solucionar los defectos si estos existen y se encuentran cubiertos por esta garantía.

En cualquiera de los casos previstos en esta garantía, la reparación, puede incluir el reemplazo de piezas individuales o módulos, por similares nuevos o reacondicionados. Las partes reemplazadas tendrán garantía hasta que expire el plazo original del Equipo, plazo que se suspenderá por el periodo que dure la reparación del Equipo, hasta que se informe al cliente que puede retirarlo. Todas las piezas reemplazadas pasarán a ser propiedad de ENTEL. El Cliente podrá retirar el equipo reparado dentro del plazo máximo de 12 meses contados desde el aviso que Entel dé al Cliente indicándole que el Equipo puede ser retirado desde la tienda en la cual fue ingresado. Una vez transcurrido dicho plazo, Entel no responderá del Equipo considerando los costos de custodia de este. El Cliente podrá retirar el Equipo en la Tienda de Entel en la que lo ingresó a Servicio Técnico dentro de los 60 días corridos. Transcurrido este plazo el Cliente podrá en la fecha que le indique Entel, considerando que dicho Equipo será transferido a bodegas de Entel tras el plazo inicial de 60 días ya referido.

5- Consideraciones Generales

Esta Garantía Voluntaria es otorgada de forma complementaria a la Garantía Legal a la cual tiene derecho el consumidor, según lo establece la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

La presente Garantía Voluntaria sólo podrá hacerse efectiva, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

En caso de desperfectos, el comprador será responsable de llevar y retirar el equipo oportunamente a alguna de las tiendas Entel con atención de Servicio Técnico

Para mayor información sobre las condiciones de esta Garantía Voluntaria o la ubicación de Sucursales de Entel, visite nuestro sitio web: www.entel.cl o llame al 103 desde su móvil Entel.