



FECHA: 2020-02  
DEPARTAMENTO COMERCIAL.

## **BOLETIN DE SERVICIO**

**Asunto:** Póliza de garantía Neumáticos Y Llantas del Pacífico.

Informamos conforme a lo que dispone la Ley del Consumidor, que todo producto nuevo cuenta con garantía legal la cual rige para los primeros tres (3) meses desde de la recepción del producto, y procede solo en fallas de fabricación. Toda garantía ofrecida por mas de tres (3) meses se denomina “Del Fabricante”, es decir, si pasado los tres (3) primeros meses, el producto presenta una falla de fábrica, puede solicitar la Reparación o en su defecto cambio del producto. Se procederá a ejercer la garantía previo diagnóstico y certificación del servicio técnico de Neumáticos y Llantas del Pacífico, que establezca que la falla corresponde a los términos de esta garantía. Por ejemplo, y sin perjuicio de la garantía o en lo que dicta la ley, nunca estarán amparados daños físicos o imputables a la acción o mal uso del cliente. Al momento de comprar el cliente entiende y acepta que solo se harán efectivas las garantías previo diagnóstico del Servicio Técnico de Neumáticos y Llantas del Pacífico. Neumáticos y Llantas del Pacífico no ofrece productos de reemplazo mientras se diagnostica la falla del producto por garantía. Los plazos de diagnóstico son equivalentes a quince (15) días Hábiles, la Ley del Consumidor no contempla ninguna obligación a los distribuidores respecto a la devolución de dinero, puede efectuar cambios de productos, salvo cuando se trate de fallas o situaciones donde proceda la garantía legal. Beneficio de cambio de producto por opinión o arrepentimiento de compra para ser uso de este beneficio, el cliente se debe acercar dentro de los quince (15) días corridos posteriores a la compra, presentar boleta o factura y asegurarse que los productos no han sido dañados y que conserven su originalidad. Si cliente elige la opción de dinero, debe ser solicitada únicamente por el titular de la compra, debe presentar RUT o Carnet de Identidad. Las devoluciones de dinero, producto del beneficio por arrepentimiento u opinión de compra o aquellas asociadas a una garantía legal, será entregada en un plazo de diez (10) días hábiles contados desde la emisión de la Nota de Crédito respectiva. Dicha devolución será realizada vía transferencia bancaria según los datos estipulados al documento de venta.

Esta garantía legal no cubrirá las condiciones de mal estado de la llanta en los siguientes casos:

- Montaje y desmontaje inapropiado.
- Falla de Aplicación.
- Ruptura de impacto.
- Choque o colisión.
- Peligros en la calle.
- Llantas reparadas.
- Trizados/Rupturas/Rayones.
- Daños causados por terceros.
- Daños estéticos de las Llantas, tales como pinturas, terminaciones.
- Llantas instaladas o reinstaladas en otros talleres diferentes a Neumáticos y Llantas del Pacífico.
- Rayaduras.
- Daños o Fallas causados por cualquier tipo de golpe.
- Incendio.
- No Presentar boleta/factura de la compra del producto.
- Fallas provocadas por negligencia.

**GERENCIA COMERCIAL**