



ACCO Brands Chile S.A  
Av. Pdte. Riesco #5711, oficina 201, Las Condes,  
Santiago CP 7561114  
Tel.: (5602) 2876 9700

## Condiciones Generales para Garantía de Productos ACCO

### **GARANTIA**

ACCO Brands Chile S.A, garantiza sus productos bajo un uso normal contra los defectos en sus materiales y construcción y los reparará durante el tiempo que detalle como garantía el producto en particular, a contar de la fecha original de compra. Opcionalmente, si el producto no puede ser reparado, este será reemplazado por uno nuevo igual o de similares características.

### **LEY N°21.398**

De acuerdo con lo establecido en la ley 21.398, se amplía el plazo legal de 3 a 6 meses para el cambio, reparación o la devolución del dinero si un producto comprado nuevo, sale defectuoso o no sirve para los fines que fue adquirido.

Adicionalmente y en cumplimiento con la misma ley, se establece que la vida útil de todos los productos comercializados por ACCO es igual o superior al plazo de garantía definido para cada producto en particular y con un mínimo de 6 meses.

### **OBLIGACIONES**

Será obligación del comprador guardar la boleta o factura de compra, ya que será solicitada al momento de hacer efectiva la garantía.

El producto deberá ser usado de buena forma y de acuerdo con las instrucciones que le acompañan. Esta garantía no cubre daños por accidentes, mal uso, abuso o negligencia. Esta garantía solo será válida, si el producto es utilizado para los fines que fue diseñado.

### **COMO SE HACE EFECTIVA LA GARANTIA**

Para hacer efectiva la garantía, el comprador deberá acercarse o hacer llegar el producto a nuestras oficinas de Servicio Técnico, ubicadas en Sargento Aldea # 917, comuna de Santiago, en horarios de Oficina (de lunes a viernes entre las 09:00 -17:30 hrs). El producto deberá estar acompañado de la boleta o factura de compra, que acredite la fecha y lugar de adquisición.



ACCO Brands Chile S.A  
Av. Pdte. Riesco #5711, oficina 201, Las Condes,  
Santiago CP 7561114  
Tel.: (5602) 2876 9700

Para el caso de las compras fuera de Santiago, será obligación del comprador contactarse a nuestras oficinas vía telefónica y/o mail, para coordinar el envío del producto. El costo del envío será por cuenta del cliente. El producto será revisado por nuestro Servicio Técnico, el cual emitirá un informe del estado del producto, en un plazo no superior a 48 horas desde la recepción del producto.

En el caso de proceder a la reparación del producto por garantía, nos reservamos hasta 5 días hábiles para efectuar su reparación desde la fecha de la emisión del informe. Este plazo podría extenderse frente a la necesidad de cambiar alguna pieza que no tengamos en stock, lo que nos obligará a importarla desde alguna de nuestras oficinas regionales.

Una vez reparado el producto se informará telefónicamente al cliente con el fin de coordinar el retiro o envío. (Para el caso de compras fuera de Santiago, el producto será enviado por Acco, sin costo para el cliente)

Si el producto no es reparable, este será reemplazado al cliente por un modelo igual o de similares características, manteniendo la garantía del plazo de compra del producto original.

Si el producto a reemplazar se encuentra discontinuado o no esta en stock, se ofrecerá como alternativa un producto similar o bien la devolución del importe cancelado originalmente indicado en la boleta o factura de compra. Este valor estará exento de cualquier interés o reajuste de precio.

Si es detectada una falla no cubierta por esta garantía, será informado al cliente a fin de coordinar la devolución del producto o la eventual reparación a su costo.

## **CUANDO EFECTUAR UN CAMBIO INMEDIATO EN LA TIENDA**

Respecto a los cambios en tienda, la ley faculta a los clientes a devolver un producto dentro de los 10 días corridos desde la fecha de compra y solo se exigirá que el producto sea devuelto con su empaque original y sin uso. Para los plazos que excedan los 10 días solo procederá en aquellos casos en que **evidentemente** el producto presente fallas de fabricación o funcionamiento que impidan su uso, situación que deberá ser revisada y visada por el vendedor o alguien con dominio de nuestros productos previamente autorizado por el supervisor de la tienda. De proceder este cambio en tienda, se nos deberá informar a fin de coordinar la recepción del producto fallado, el que deberá ser entregado con un informe, indicando los datos del comprador, una copia de la boleta de compra, el motivo para autorizar el cambio en tienda, la firma y nombre de la persona que autorizó el cambio.



ACCO Brands Chile S.A  
Av. Pdte. Riesco #5711, oficina 201, Las Condes,  
Santiago CP 7561114  
Tel.: (5602) 2876 9700

El Servicio Técnico de Acco procederá a su revisión, y en el caso de falla procederá a la emisión de la nota de crédito correspondiente al cambio del producto.

### **SERVICIO DE POST VENTA**

ACCO Brands Chile S.A. cuenta con un servicio de Post Venta para resolver inquietudes y ofrecer soporte a sus clientes y usuarios, a través de nuestro correo electrónico [info@acco.com](mailto:info@acco.com) o vía telefónica al 22-8769700

Para más información sobre nuestras líneas de productos, sugerimos navegar por nuestros sitios [www.accobrand.cl](http://www.accobrand.cl), [www.kensington.cl](http://www.kensington.cl)

Atentamente,

Servicio Técnico ACCO Brands Chile S.A.