

## **POLÍTICA DE GARANTIA Y CONDICIONES COMERCIALES.**

### **IMPORTANTE:**

Soporte:

En caso de falla sugerimos revisar las recomendaciones del manual del usuario. Si el problema persiste tome contacto con su ejecutivo comercial o con nuestro servicio técnico autorizado, Tlf: (+562 3244 1160).

Baterías:

La pérdida gradual de la capacidad de la batería no se considera un defecto o falla por lo que no es cubierto por esta garantía. La vida útil de las baterías depende de las condiciones de operación, así como del tipo y frecuencia de sus ciclos de descarga. A mayor temperatura de operación menor será la vida útil. Descargas frecuentes y profundas también acortan la vida útil de las baterías. Para aplicaciones críticas, las baterías deben ser revisadas y reemplazadas periódicamente. Un almacenaje prolongado (por más de 3 meses) de este tipo de producto, sin las necesarias recargas periódicas, degradarán el rendimiento de las baterías. Este fenómeno no está cubierto por la garantía del fabricante ya que no se considera una falla de materiales o manufactura. Revise las instrucciones del manual para conocer las recomendaciones de cuidado de las baterías.

## **SOBRE LOS PRODUCTOS.**

**UP ENERGY** otorga 12 meses de garantía en nuestros productos UPS, siempre y cuando se respeten las siguientes condiciones:

1. Si durante el período de garantía el producto falla en funcionar bajo condiciones de operación normal, debido a defectos de materiales o mano de obra, UP Energy, podrá reparar o reemplazar a su criterio el producto de acuerdo a los términos y condiciones de esta garantía.
2. La garantía es ofrecida en el laboratorio de UP Energy ubicado en Los Alerces 2136, Ñuñoa, Santiago de Chile. Esta garantía no cubre ningún gasto de transporte.
3. La garantía es válida si el producto se acompaña del documento original de venta de UP ENERGY, y se reserva el derecho de dejar sin efecto la garantía si el documento original de venta ha sido modificado, alterado o le falta información que permita identificar el producto.
4. En el caso de que el producto esté fuera de la cobertura de esta garantía, se enviará al contacto un presupuesto de reparación o reemplazo para su aprobación.
5. Si el producto es reparado o reemplazado, éste tendrá un período de garantía equivalente al período remanente de la garantía original o 90 días sobre la parte reparada/reemplazada a partir de la fecha de la reparación, el que sea más largo.
6. UP ENERGY se reserva el derecho de cobrar gastos operativos en caso de que se determine que el producto devuelto para revisión no presenta ninguna falla o si el producto se encuentra fuera de la cobertura de esta garantía por cualquiera de los motivos descritos en esta garantía.
7. Es normal que las baterías incluidas en este producto, terminen por degradarse en su capacidad debido a su uso y paso del tiempo. Esta degradación normal no es un defecto ni falla por lo que queda excluida de esta garantía. Esta garantía no cubre la pérdida de capacidad, parcial o total de las baterías, que se ocasiona por un almacenaje prolongado (mayor a tres meses sin la aplicación del necesario plan de recarga). Incluso aplicando recargas periódicas, este producto no puede ser almacenado por más de 18 meses. Los daños en las baterías por almacenajes prolongados no están cubiertos por esta garantía.
8. Esta garantía no cubre los daños ocasionados por una instalación o por una operación inapropiada, por negligencia en el mantenimiento o en la operación de personal externo a Up Energy, por accidentes, por fuego o por inundaciones.
9. Este producto puede incluir sistemas de protección basados en fusibles o disyuntores de entrada los cuales se pueden activar como consecuencia de una mala instalación, uso inadecuado o por motivos externos. Este tipo de activación NO se considera una falla. La reposición o reemplazo del fusible no es una labor cubierta por esta garantía.

10. Esta garantía no cubre los daños que pueda sufrir el producto durante su transporte hacia el centro de servicio (laboratorio de UP Energy ubicado en Los Alerces 2136, Ñuñoa, Santiago de Chile) para revisión en garantía. La responsabilidad del centro de servicio se limita a la recepción y manejo del producto dentro de sus instalaciones.
11. Esta garantía no cubre las fallas causadas por instalaciones y/o reparaciones hechas por personal no autorizado. Si el producto es abierto (acceso a circuitos internos) por técnicos no autorizados la garantía se considerará nula.
12. Los términos de esta garantía no pueden ser modificados o extendidos por terceras partes sin aprobación escrita de UP ENERGY.
13. Se da por entendido que, al aceptar la cotización cursada, toma conocimiento de las políticas expuestas en este documento.

### **SOBRE LAS DEVOLUCIONES**

Up Energy SA. reserva el derecho a retracto según las condiciones estipuladas por la ley del consumidor.

### **SOBRE EL SERVICIO DE LABORATORIO.**

1. La garantía por equipo reparado en nuestro laboratorio tendrá un periodo de validez de 90 días a contar de la fecha de recepción del cliente o la fecha de reparación del equipo indicado en correo de información emitido al cliente.
2. Esta garantía puede quedar sin efecto si se comprueban daños intencionales, daños por intervención de implementación eléctrica asociada al sector o equipo intervenido, manipulación por terceros o daños causados por omitir las instrucciones indicadas por el fabricante y especialistas. Daños por desastres naturales, daños por inundación, daños por derrame de líquidos, daños por falta de mantenimiento, daños por condiciones ambientales adversas no compatibles con el funcionamiento del equipo, daños por omitir recomendaciones entregadas luego de ejecutar mantenimiento o instalación y puesta en servicio.
3. De no ser aceptado el presupuesto de reparación:  
El cliente tendrá un plazo de 20 días hábiles para realizar el retiro de el o los equipos, a partir de la fecha de la notificación, vía email, de rechazo del presupuesto, recepcionada por Up Energy.  
Si el equipo no es retirado, él o los equipos serán reciclados y será emitida una factura por 1.5 UF por unidad reciclada.
4. De ser aceptado el presupuesto por reparación:  
El cliente tendrá un plazo de 20 días hábiles para realizar el retiro de el o los equipos, a partir de la fecha de notificación, vía email, que indica equipo apto para retiro, emitido por Up Energy.
5. En caso de no tener respuesta por parte del cliente, de aceptación o rechazo, posterior a 30 días hábiles desde la fecha de envío del presupuesto vía email, el o los equipos serán reciclados y será emitida una factura por 1.5 UF por unidad reciclada.

6. En el caso de solicitar despacho de él o los equipos, el envío de estos será valorizado según las condiciones presentes.

### **SOBRE SERVICIO TÉCNICO EN TERRENO.**

Nota: Se entiende por SERVICIO TECNICO los servicios como mantenimiento, instalaciones, puestas en servicio y servicios eléctricos.

1. Todos los servicios realizados tendrán una garantía de 90 días continuos a partir de la fecha de ejecución del servicio según sea registrada la fecha en la hoja de servicio.
2. La garantía puede ser extendida según los acuerdos comerciales que sean tomados entre ambas partes. Estos deben ser debidamente registrados a través cotización y aceptación de esta en caso de venta de extensión de garantía. Para otros casos este registro puede ser realizado vía correo Email o carta acuerdo formal firmada por ambas partes.
3. Los acuerdos verbales no tendrán validez.
4. Esta garantía puede quedar sin efecto si se comprueban daños intencionales, daños por intervención de implementación eléctrica asociada al sector o equipo intervenido, manipulación por terceros o daños causados por omitir las instrucciones indicadas por el fabricante. Daños por desastres naturales, daños por inundación, daños por derrame de líquidos, daños por falta de mantenimiento, daños por omitir recomendaciones entregadas luego de ejecutar mantenimiento o instalación y puesta en servicio.
5. Transcurrido el período de garantía el cliente comprende y acepta que las reparaciones deberán ser costeadas por el mismo.
6. Si el caso comprende alguno de los factores indicados en el punto 3, es posible realizar cobros operativos asociados al servicio.

**Gerencia Comercial Up Energy SA.**