



## **Términos y condiciones de satisfacción garantizada**

En Netvoiss Chile nuestra prioridad es que te sientas satisfecho con tus compras y respaldado por el servicio que damos a nuestros clientes. Por eso, junto con las garantías legales y las ofrecidas por los fabricantes de los productos que vendemos, te entregamos como empresa beneficios adicionales para garantizar tu satisfacción, facilitando los cambios o devoluciones que necesites hacer. A continuación, te explicamos cómo funciona cada una de las garantías a las cuales te puedes acoger

### **1. SATISFACCIÓN GARANTIZADA**

Si el producto que compraste tiene fallas o errores, no te preocupes, puedes cambiarlo o devolverlo sin problemas.

Nuestro compromiso de Satisfacción Garantizada te permite cambiar o devolver tu producto hasta 10 días después de la fecha en que lo hayas recibido, en cualquier tienda Netvoiss Chile o, si fue despachado, te ofrecemos ir a retirarlo al mismo lugar, pagando solo el valor del transporte, que será igual al del despacho. Solo debes asegurarte que el producto que quieres cambiar o devolver esté sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y con los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra.

Adicionalmente, en las siguientes categorías, dada la naturaleza de los productos, es condición que estos no hayan sido abiertos y que conserven su sellado y embalaje original: Teléfonos Análogos, Teléfonos IP, Gateway, ATAs, PBX Físicas, Cintillos Telefónicos, O cualquier Accesorios/Dispositivos Físicos enviados a su domicilio.

Para hacer uso de esta Satisfacción Garantizada, bastará con que presentes tu boleta, guía de despacho, ticket de cambio, u otro comprobante de compra. Lo anterior es clave para poder acceder a estos beneficios adicionales que te ofrece Netvoiss Chile. Así tendrás la tranquilidad de elegir lo que realmente quieres.



Considera que esta garantía no aplica para los siguientes productos: Numeraciones Telefónicas de cualquier índole tanto como nacional o internacional, Tráfico consumido (ejemplo: haz realizado una recarga por \$3.000 y haz consumido solamente \$1.000 solamente te devolveremos el tráfico NO consumido de \$2.000), Canales de llamadas entrantes, Servicio de Creación/Grabación de audio/ivr, Central Telefónica Virtual se realizara un pago parcial realizando el descuento de: Tráfico de Audio/SMS consumidos, Numeración Telefónica asignada, Servicio de Creación/Grabación de audio/ivr, Activación y personalización del servicio, Servicio de instalación, Despacho de productos, Gastos de Transacción del pago. En el caso de productos que han sido informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados en esa condición en las tiendas o nuestro sitio web [www.netvoiss.cl](http://www.netvoiss.cl) y con un precio reducido, no procederá el cambio ni la devolución del producto.

El CLIENTE podrá dar término a la numeración telefónica en cualquier momento, sin embargo, el servicio se continuará prestando hasta el último día del ciclo contratado, ya que el valor descontado en forma mensual no es reembolsable.

## **2. GARANTÍAS LEGALES Y BENEFICIOS OFRECIDOS POR EL FABRICANTE**

Si el producto que compraste no tuviera las características técnicas informadas, te llegó dañado o incompleto, no te preocupes, puedes cambiarlo de inmediato. Si presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, puedes optar entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o su devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Puedes entregarlo directamente en un servicio técnico autorizado por el fabricante o, si lo prefieres lo retiramos en tu domicilio pagando el costo del despacho correspondiente.

Si tu producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esa garantía, si dicho plazo fuera mayor. Sin embargo, si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un periodo breve, el plazo de devolución será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, será de 7 días. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de su garantía, y hasta que se complete su reparación.

Se considerará que hay una falla o defecto: a) Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; b) Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; c) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; e) Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; f) Si la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; g) Si la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Para estos efectos se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.