

POLÍTICA ESPECÍFICA DE GARANTÍA

CAJAS DE CAMBIO

Política específica aplicable a cajas de cambio nuevas, usadas y reacondicionadas.

RESUMEN CLAVE

Vigencias según condición del producto. La cobertura corresponde al producto vendido e individualizado y está sujeta a los requisitos técnicos, exclusiones y procedimientos establecidos en esta política.

NUEVA	USADA	REACONDICIONADA
6 meses	30 días	60 días

01 OBJETO Y ALCANCE

Identifica qué producto y componentes quedan comprendidos.

Esta política se aplica a cajas de cambio nuevas, usadas y reacondicionadas, manuales o automáticas, comercializadas por Desarmaduría Nacional.

Convertidor de torque, embrague, volante, actuadores, selectora, sensores, módulos electrónicos, cables y soportes estarán incluidos únicamente cuando así se indique en el documento de venta.

02 VIGENCIA Y CONDICIÓN DEL PRODUCTO

Plazos definidos según producto nuevo, usado o reacondicionado.

El plazo de garantía correspondiente a la condición del producto, sea nuevo, usado o reacondicionado, se contará desde la fecha de entrega del producto al cliente, manteniéndose en cada caso el período específico establecido en esta política.

NUEVA	USADA	REACONDICIONADA
6 meses	30 días	60 días

Cuando el producto comercializado sea usado o reacondicionado, dicha condición deberá encontrarse expresamente informada e identificada al cliente antes de la compra y consignada en la documentación comercial correspondiente. La garantía aplicable será la específicamente indicada para dicha condición en esta política.

03 COBERTURA

La garantía se concentra en el componente efectivamente vendido.

La garantía comprende exclusivamente la caja de cambio individualizada en la venta y los componentes expresamente incluidos.

La evaluación buscará distinguir entre una falla interna de la caja y una causa proveniente de lubricación, instalación, embrague, convertidor, electrónica u otro elemento externo.

04 REQUISITOS TÉCNICOS DE INSTALACIÓN

Condiciones técnicas propias de este componente.

Antes y durante la instalación deberá verificarse, según corresponda:

- Código, tipo de transmisión, cantidad de marchas, aplicación y tracción.
- Ejes, estrías, anclajes y conexiones.
- Fluido de especificación correcta y nivel adecuado.
- Limpieza de líneas y enfriador en transmisiones automáticas.
- Revisión del convertidor cuando corresponda.
- Revisión de embrague, prensa, rodamiento y volante en transmisiones manuales.
- Revisión de soportes.
- Revisión de selectora y cables.
- Revisión de cardanes y homocinéticas.
- Programación, adaptación o calibración cuando corresponda.
- Corrección de la causa que dañó la transmisión anterior.

PUNTO CRÍTICO

Ante pérdida de marchas, patinamiento, golpes, ruidos, fugas o dificultad de selección deberá evitarse continuar utilizando la transmisión cuando ello pueda agravar el daño.

05 EXCLUSIONES

Causas externas o condiciones que pueden excluir la cobertura.

La garantía no será aplicable cuando la falla o daño sea atribuible a alguna de las siguientes causas:

- Falta o exceso de lubricante.
- Utilización de fluido incorrecto.
- Contaminación del lubricante.
- Líneas o enfriador contaminados.
- Embrague o convertidor defectuoso.
- Mala regulación de selectora.
- Soportes o cardanes defectuosos.
- Programación incorrecta.
- Sobrecarga o uso inadecuado.
- Instalación incorrecta.
- Apertura o modificación no autorizada.

06 LÍMITES DE COBERTURA

Separación entre el producto vendido y los componentes o costos externos.

Componentes externos a la caja no se encuentran cubiertos salvo inclusión expresa en el documento de venta.

Salvo obligación legal expresa en contrario, la cobertura no comprende mano de obra de terceros, desmontaje, instalación, fluidos, grúas, transporte, fletes, diagnósticos externos, pérdida de utilización del vehículo, lucro cesante ni otros costos indirectos.

07 PROCEDIMIENTO DE RECLAMO Y EVALUACIÓN

Núcleo común aplicable a las siete políticas.

Ante una eventual falla, el cliente deberá comunicarla a Desarmaduría Nacional e identificar el producto objeto del reclamo, aportando el antecedente que acredite la compra, una descripción de la falla y los antecedentes técnicos, fotografías, videos o diagnósticos que se encuentren disponibles, cuando corresponda.

Desarmaduría Nacional podrá solicitar los antecedentes necesarios para determinar el origen de la falla y, cuando corresponda, coordinar la inspección o evaluación técnica del producto.

El producto no deberá ser abierto, desarmado, reparado, rectificado, calibrado o intervenido de una forma que impida determinar técnicamente el origen de la falla, sin coordinación previa con Desarmaduría Nacional.

La evaluación tendrá por objeto establecer si la falla es atribuible al producto vendido o si tiene su origen en alguna de las causas externas o exclusiones establecidas específicamente en esta política.

08 GARANTÍA LEGAL DE PRODUCTOS NUEVOS

Reserva uniforme de los derechos legales aplicables.

Tratándose de productos nuevos, la presente política se aplicará sin perjuicio de la garantía legal de seis meses y de los demás derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la Ley N.º 19.496 y demás normativa aplicable.

Las condiciones, requisitos técnicos, procedimientos de evaluación y exclusiones establecidos en esta política no tienen por objeto limitar, sustituir ni restringir el ejercicio de los derechos que la legislación reconoce al consumidor respecto de productos nuevos.

09 RESOLUCIÓN

La causa técnica determina la aplicación de la garantía.

La evaluación determinará si existe una falla interna atribuible al producto o si el daño deriva de lubricación, instalación, embrague, convertidor, sistema electrónico u otro elemento externo. La resolución se efectuará conforme a la condición del producto, la garantía otorgada y la normativa vigente.

CRITERIO DN
Respondemos por el producto que vendemos. La evaluación de garantía busca determinar qué falló y por qué falló, utilizando antecedentes técnicos verificables.

Gerencia General
Inversiones Santa Zara Ltda.
RUT 76.297.569-6