



¿En qué consisten nuestras garantías?

La Garantía, es un servicio ofrecido por Newpath Chile SPA, proveedor de equipamiento, repuestos, insumos y servicio técnico, que consiste en atender profesionalmente solicitudes de servicio derivadas de los defectos de un producto cuando se cumplen ciertos criterios, reparando o reemplazando partes o piezas que presenten fallas que no resulten atribuibles al consumidor, de tipo mecánico, eléctrico o electrónico lo que es constatado por una revisión del equipamiento por parte de nuestro equipo de ingenieros de servicio técnico.

Forma de usar esta garantía:

Para hacer uso de la garantía, es necesario presentar todos los datos del equipamiento y falla al momento de realizar el reporte al correo: asistencia.tecnica@newpath.cl, también puede llenar el formulario de atención a clientes en la dirección web: <https://newpath.cl/asistencia-tecnica-2/>, llamando al número de mesa central +56-2-26213426 o contactando directamente a su agente comercial. Ante emergencias, el número de atención será el +56-9-33841066, el cual podrá ser modificado por NEWPATH CHILE SPA y el cambio se informará en nuestro sitio web: www.newpath.cl

Servicio que comprende la garantía:

El servicio consiste en atender reclamos del cliente por fallas o desperfectos del producto, no atribuibles al consumidor, y en reemplazar sus piezas o partes que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, en las condiciones que indica el manual del fabricante. Al efecto, ante la imposibilidad de realizar la reparación, NEWPATH CHILE SPA podrá cumplir su obligación mediante el cambio del producto por uno nuevo al cliente.

La garantía será válida siempre que se le dé un uso correcto según se indica en manual de usuario y según opere bajo los siguientes requisitos:

1. Que el equipamiento se encuentre instalado según lo indicado por el fabricante y según los prerequisites de instalación eléctricos y electrónicos según norma chilena.
2. Que la red eléctrica se encuentre estabilizada y acorde al requerimiento de funcionamiento informado por los manuales y fichas técnicas de los equipos comercializados.
3. Que el equipamiento sea utilizado por personal capacitado y calificado para dichos fines.
4. Que se utilicen los insumos adecuados e indicados por NEWPATH CHILE SPA o el fabricante del equipamiento.

Vigencia de las garantías:

Este servicio comienza a regir inmediatamente después de que se haga la entrega, puesta en marcha y capacitación del producto y/o se hayan realizado los servicios contratados y tendrán vigencia hasta la fecha que corresponda según el plan contratado por el cliente, o lo indicado por el departamento comercial mediante documento formal, anexo certificado de garantía y/o correo electrónico.

¿Cuándo no corresponderá el uso de la garantía?

No se otorga este servicio en los siguientes casos:

- En caso de daños atribuibles al consumidor y todos aquellos derivados del descuido, mal o inapropiado uso del producto.
- Ante daños por incendio, robo, pérdida, vandalismo, terrorismo, sulfatación, oxidación, corrosión, derivados de riesgos de la naturaleza (terremoto, lluvia, maremoto, inundación, granizo, nieve, etc.), derrame de líquidos, accidentes, caídas, golpes accidentales o intencionales.
- Ante el uso de productos de consumo de los equipos como tintas, pilas, baterías, accesorios, entre otros, que no sean recomendados por NEWPATH CHILE SPA o el fabricante.
- Cuando exista intervención por parte de un servicio técnico ajeno o personal no autorizado.

- Al presentar pantallas, acrílicos, bases o carcasas dañadas o quebradas.
- Cuando existan incidencias derivadas del uso no autorizado y no adecuado por el fabricante.
- En casos de existir alteraciones no autorizadas del producto adquirido o defectos derivados de incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante.

Obligaciones del cliente:

1. En caso de equipos computacionales y/o cualquier dispositivo susceptible de almacenar información, respaldar sus archivos antes que el producto ingrese a Servicio Técnico;
2. Cumplir con los requisitos para hacer efectiva la garantía indicada en la sección “**Formas de Usar esta Garantía**”;
3. Cuidar el producto y, después de presentar una incidencia, adoptar las medidas necesarias para evitar el agravamiento del daño;
4. Recibir el producto reparado o el cambio del producto y firmar las guías, ordenes de trabajo y recibos que corresponda.

Obligaciones de NEWPATH CHILE SPA:

1. Atender los reclamos del cliente en días y horas de funcionamiento de NEWPATH CHILE SPA;
2. Realizar la reparación de los equipos por personal 100% calificado, entrenado y autorizado solo con repuestos originales y nuevos;
3. Asumir el costo de los repuestos, de la mano de obra, de los traslados y de las visitas a domicilio según corresponda;

Alcance Territorial:

Este servicio tiene un alcance territorial desde Arica a Punta Arenas e Isla grande de Chiloé, incluyendo tierra del fuego e isla de pascua.

Excepción de responsabilidad:

Cualquier tipo de accesorio tales como cables de poder, porta navajas, bases de corte para crióstatos u otros no se encuentran cubierto por la garantía de fabricante ya que son accesorios sujetos a desgaste natural por uso normal y/o anormal del equipo.

Newpath Chile SPA no se responsabilizará por daños y/o perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes, como una consecuencia directa o indirecta del uso incorrecto o por personal no calificado de los equipos o servicios entregados.



Pablo Acevedo M.
Gerente General
Newpath Chile SpA.



Marcelo Elzo I.
Subgerente General
Newpath Chile SpA.



Rodrigo Carrillo V.
Jefe de Servicio Técnico
Newpath Chile SpA.