

# **MUNDO MASAJE - PÓLIZA Y DETALLES DE GARANTÍA**

Los productos de Mundo Masaje son de la más alta calidad en la industria en diseño, materiales y construcción. Así con orgullo y mucha confianza, ofrecemos a toda nuestra clientela esta póliza de garantía para todos los demás productos. A continuación, detallamos las condiciones de la garantía:

## **1.) Plazos de Garantía:**

**Camillas de Masaje de Marca Harmony: 3 años**

**Camillas de Masaje de Marca Heavenlight: 5 años**

**Sillas de Masaje de Todas Marcas: 2 años**

**Accesorios para masaje y terapias: 6 a 12 meses, según el producto (detalles en las paginas fichas de cada producto, que están presentes en nuestro sitio web: [www.mundomasaje.cl](http://www.mundomasaje.cl))**

**Todos Productos para Yoga: 6 meses**

**2.) Detalles de Cobertura por Garantía:** La garantía es por productos defectuosos por fallas de fabricante, sea por los materiales del producto o por fallas en la fabricación del producto. Esta garantía es aplicable a las siguientes partes de los productos: estructura y piezas de madera, fierro, aluminio, plástico u otros materiales naturales o sintéticos, incluyendo la estructura y plataforma del producto, los cables, bisagras, broches de cierre, soportes y piezas de fijación.

La garantía NO cubre abrasiones, roturas y otros desgastes en el tapiz, ni desgaste a la espuma, resultante del uso del producto, ni daños producidos al producto como resultado de aproximaciones a corrientes eléctricos, calor excesivo, luz solar excesiva o productos químicos que causan daños a los materiales que componen el producto.

La garantía NO cubre fallas debidas a causas fortuitas o fuerza mayor tales como: terremotos, incendios, inundaciones, derrames de líquidos u otros materiales o componentes en estado liquido, sólido o gaseoso que afecten el producto, ni casos de daños al producto que sean resultados de uso indebido, negligencia, golpes, accidentes o mal cuidado del producto en general.

Para hacer uso de la garantía, el cliente debe presentar: La factura o boleta de compra, donde debe estar indicado de forma nítida y clara la fecha de venta y el modelo del producto.

**3.) Daños por el Transporte del Producto:** Mundo Masaje ha despachado cientos de productos a todas las regiones de Chile y al extranjero siendo estos realizados en su mayoría por empresas terceras que cuyos despachos están embalados y diseñados especialmente para protegerlos durante su trayectoria de transporte, en estos casos, sea por ventas normales o devoluciones de productos al cliente por asuntos de garantía, Mundo Masaje NO asume la responsabilidad por productos dañados en el proceso de transporte. Las empresas de transporte ya tienen comprendido seguros para responder en caso de daños ocurridos en el proceso de transporte. Por otra parte, el cliente tiene la opción de contratar un seguro adicional para el transporte de su producto.

**4.) Responsabilidades del Cliente para Avisar Sobre Fallas Productos:** Si el cliente tiene problemas o fallas con el producto que están cubiertas por esta garantía según las condiciones anteriormente mencionadas, el cliente primero debe hacer un reclamo en forma inmediata a Mundo Masaje, enviando a la dirección de email [contacto@mundomasaje.cl](mailto:contacto@mundomasaje.cl), una descripción textual del problema, además de enviar un mínimo de cuatro fotos digitales. Una vez recibida esta información del cliente, Mundo Masaje realizará una evaluación técnica para determinar la naturaleza de la falla y verificar si está cubierta o no por esta póliza de garantía según las condiciones anteriormente mencionadas. Mundo Masaje entregará su respuesta por teléfono o email dentro de 3 días hábiles desde la fecha de recepción del reclamo para informar al cliente sobre la posible cobertura por garantía.

**5.) Evaluación y Respuesta por Cobertura de Garantía:** Si nuestra evaluación técnica determina que la falla del producto está cubierta por esta garantía, y la falla requiere reparaciones en la oficina de venta de Mundo Masaje, el cliente debe despachar o traer el producto a nuestra oficina de venta, ubicada en Agustinas 972, Of. 310, Santiago Centro, dentro de 14 días corridos desde la fecha de cursado el reclamo (abierto desde Lunes a Viernes desde 9:00 hasta las 19:00 horas. Fono: 697-2337) Los gastos de envío o despacho de los productos a Mundo Masaje por asuntos de garantía, son por la cuenta del cliente.

En el caso de despacho del producto a Mundo Masaje, el producto debe estar embalado en una forma adecuada para la buena protección de este. Mundo Masaje NO asume responsabilidad por daños adicionales que podrían ocurrir al producto en los casos de entregas o despachos a nuestra oficina de venta.

En otros casos, según la naturaleza de la falla, Mundo Masaje podría ofrecer al cliente, la opción de despachar al cliente, partes y piezas de reemplazo.

En casos de mayor complejidad en las fallas, Mundo Masaje, podría ofrecer al cliente, pero sin obligación, la opción de un producto de reemplazo igual o similar al producto original.

En todos los casos, cuando Mundo Masaje determina que existen condiciones para cobertura por garantía, los gastos de envío o despacho de los productos al cliente son por cuenta de Mundo Masaje.

## **5.) Otros Detalles de la Garantía:**

Mundo Masaje reserva el derecho de responder a los reclamos por asuntos de garantía según las siguientes condiciones:

A.) Para las fallas en productos en que Mundo Masaje determina que existen condiciones para cobertura por garantía, Mundo Masaje asume el 100% del costo para reparar el producto en forma correspondiente, con repuestos y materiales apropiados. En general, la garantía implica la reparación o sustitución gratuita del elemento fallido.

B.) Para los reclamos sobre fallas en productos en que Mundo Masaje determina que no existe condiciones para la cobertura por garantía, Mundo Masaje ofrecerá al cliente la opción de reparación del producto, por cuenta del cliente, notificando al cliente con una cotización correspondiente, dentro de 3 días hábiles de la fecha de recepción del reclamo. En el caso que el cliente decide reparar el producto, Mundo Masaje requiera el pago anticipado del costo integral de la reparación. En este caso, el costo de transporte para la devolución del producto al cliente es por cuenta del cliente.

C.) El plazo para la reparación de productos en la oficina de venta de Mundo Masaje es de 3 a 21 días hábiles, según la complejidad de la falla.

D.) La garantía será válida solamente siendo efectuada por nuestra empresa, Mundo Masaje.

**Mundo Masaje  
Agustinas 972, Of. 310  
Santiago Centro  
(Metro U. de Chile)  
Fono: 2697-2337  
Email: [contacto@mundomasaje.cl](mailto:contacto@mundomasaje.cl)  
Pagina Web: [www.mundomasaje.cl](http://www.mundomasaje.cl)**