



## Garantía y soporte

Condiciones que aplican a la Garantía de los productos comercializados por **ENERGIA ON**, así como los términos del soporte al que tienen acceso nuestros clientes.

El presente documento establece las condiciones que aplican para solicitar la garantía de los productos y sistemas que comercializa **Energia ON**.

Tabla de garantías en función del producto

| Línea de producto  | Duración |
|--|----------|
| Digestores de residuos orgánicos – Power Knot            | 3 años   |
| Equipos y sistemas de aguas grises                       | 1 año    |
| Equipos de ozono : portátiles / SA                       | 6 meses  |
| Equipos de ozono : de 1 g/h o menos / AA                 | 3 meses  |
| Equipos de ozono : industriales, AA, de 2 g/h o más      | 1 año    |
| Composteras automáticas                                  | 6 meses  |
| Seguidor solar   | 1 año    |
| Equipos de medición                                      | 1 año    |
| Repuestos y accesorios para todas las líneas de producto | 3 meses  |
| Mantenciones o reparaciones de producto                  | 3 meses  |

**AA** : Equipo de ozono para aire y agua

**SA** : Equipo de ozono para aire y agua





## Los términos de la garantía son los siguientes:

- 1.- La garantía y posterior servicio o reparación del equipo en garantía, se realiza en talleres, no en instalaciones del cliente.
- 2.- Una vez recibido el equipo, **Energia ON** realizará una evaluación técnica y entregará un diagnóstico, 72 horas después de la fecha de recepción. Para esto el cliente deberá dejar su correo electrónico y celular. El informe y aviso se enviará solo por email.
- 3.- En caso que la falla se deba a defectos de fabricación o armado, el equipo será reparado sin costo para el cliente.
- 4.- En caso que la causa se deba a mala operación, acto malicioso u otras que escapen al control de **Energia ON**, se cotizará al cliente la reparación del equipo, para que decida como proceder.
- 5.- La garantía aplica a toda nuestra línea de productos, con excepción de los siguientes elementos:
  - Partes y piezas de desgaste.
  - Daños o falla ocasionadas por mala operación, actos maliciosos, fuerza mayor o que escapen al control de **Energia ON**.
  - No presentación de la factura de venta del equipo.

## Soporte técnico a clientes

- a.- Soporte técnico telefónico gratuito, en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, con una pausa entre las 13:00 y las 15:00.
- b.- Otras modalidades de soporte están disponibles para contratar por parte de nuestros clientes. Estas son:
  - Soporte técnico telefónico en horario inhábil
  - Soporte técnico en terreno, para fallas correctivas en horario hábil/inhábil.
  - Soporte técnico mensual.

