



# Garantías y Proceso de Postventa

Roll&Comb Chile

En Roll&Comb, nos comprometemos con la calidad, la satisfacción de nuestros clientes y la durabilidad de nuestras máquinas. Por eso, contamos con **dos tipos de garantías**, además de un servicio de postventa cercano, eficiente y profesional.

---

## 1. Garantía de Satisfacción (30 días desde la compra)

**Objetivo:** Permite al cliente probar su máquina y asegurarse de que cumple con lo prometido.

**Condiciones:**

- La máquina debe probarse **una sola vez** en **máximo 20 m<sup>2</sup>** dentro de los primeros 30 días.
- Si no cumple con las expectativas, el cliente debe:
  - Escribir a WhatsApp +56 9 9741 6149 o al correo informado al momento de la compra.
  - Enviar la máquina a la bodega de Viña del Mar o a Coquimbo, a costo del cliente.
- En la revisión técnica se verificará que el uso no haya excedido lo permitido.
- Si se valida la devolución, se procederá a **reversar el pago vía Transbank** (7-10 días hábiles).

**No aplica si:**

- La máquina fue usada incorrectamente.
- Se usó en canchas, en pasto mojado o en más de 20 m<sup>2</sup>.

## 2. Garantía por Falla de Fábrica (1 año)

**Cobertura:** Aplica ante cualquier falla técnica o defecto de fabricación (defectos epidémicos atribuibles a la fabricación), siempre que la máquina haya sido utilizada correctamente según las instrucciones entregadas.

**Duración:** 12 meses desde la fecha de compra.

### Condiciones:

- El uso debe ser adecuado: sin sobreesfuerzo, sin uso en pasto mojado ni en canchas.
- El cliente debe presentar la boleta o factura, junto con la descripción detallada del problema.
- El diagnóstico inicial puede requerir fotos o videos de la máquina.
- Roll&Comb cubrirá los costos de reparación y envío **solo si la falla aplica a garantía.**

---

## Proceso de Postventa:

### ¿Qué hacer si tu máquina presenta un problema?

#### Paso 1: Primer contacto

Escribe a **Post Venta:**

WhatsApp: +56 9 7762 4944

Envía esta información:

- Modelo de la máquina (141, 302, 502 o 602)
- Fecha de compra
- Factura o boleta
- Descripción clara del problema

---

#### Paso 2: Diagnóstico

Post Venta evaluará contigo si se necesita:

- Una **evaluación virtual** (fotos/videos)
- O enviar la máquina al **servicio técnico (cliente debe hacer llegar la máquina)**

---

### **Si se requiere envío a servicio técnico:**

1. La máquina debe ser enviada o llevada a: Av. Tobalaba 10125, Peñalolén, RM. Si la máquina se envía por encomienda, debe ir el flete pagado para evitar devolución (no se aceptan fletes por pagar).
2. Debe avisar al servicio técnico al +56981316187 que enviará una máquina para que puedan registrar sus datos.
3. En 10 días hábiles:
  - o Se evalúa la máquina, Costo de Inspección: \$8.900
  - o Se determina si aplica a garantía
  - o Se entrega cotización si no aplica
4. Si aplica a garantía:
  - o Roll&Comb cubre coste de inspección, reparación y envío de vuelta a destino.
  - o Si **no aplica**, el cliente asume los gastos.
5. Una vez lista, se coordina la entrega o despacho directamente con Servicio Técnico
6. El cliente debe probar la máquina y confirmar con Post Venta el cierre del caso.

---

### **Si NO se requiere envío:**

1. Se revisan fotos/videos enviados.
2. Si aplica garantía:
  - o Se envían repuestos y Roll&Comb cubre los costos.
3. Si no aplica:
  - o El cliente asume los costos.
4. Post Venta guiará el proceso de reparación con videos o videollamada.

---

## **¡Recuerda que estamos contigo!**

Nuestro equipo está disponible para ayudarte en todo el proceso. Queremos que tengas una experiencia segura, clara y satisfactoria con tu máquina Roll&Comb.

**Gracias por confiar en nosotros. Equipo Roll&Comb Chile**

