



Garantías y Proceso de Postventa

Roll&Comb Chile

La presente política de garantías y postventa establece las condiciones bajo las cuales Roll&Comb Chile presta sus servicios de devolución, reparación y soporte técnico.

Estas condiciones corresponden a una **política comercial voluntaria**, complementaria a los derechos establecidos en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Roll&Comb se reserva el derecho de aplicar esta política conforme a los criterios técnicos aquí establecidos.

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 m²** 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.
- En caso de que el Servicio Técnico autorice la devolución, Roll&Comb gestionará el reembolso a través del mismo medio de pago utilizado en la compra. Los plazos de reverso (7 a 10 días hábiles) dependen exclusivamente del proveedor del medio de pago y son ajenos al control de Roll&Comb.

- Debe venir embalada en su caja original, limpia y en perfecto estado.

No aplica si:

- La máquina fue usada incorrectamente.
- Se usó en canchas, en pasto mojado o en más de 20 m².
- No se cuenta con el embalaje original, la máquina viene sucia o en mal estado, no viene bien embalada.

La Garantía de Satisfacción corresponde a una política comercial excepcional de Roll&Comb y **no aplica en caso de uso indebido, uso reiterado, uso en superficies no autorizadas o incumplimiento de cualquiera de las condiciones aquí descritas.**

2. Garantía por Falla de Fábrica (1 año)

Exclusiones de Garantía:

La garantía por falla de fábrica **NO cubre**, en ningún caso:

Desgaste normal de componentes sujetos a uso, tales como escobillas, correas, rodamientos u otras piezas consumibles. El desgaste normal derivado del uso regular del producto no constituye una falla de fábrica y, por tanto, no se encuentra cubierto por la garantía legal ni comercial.

- Daños estéticos, rayones o deterioros que no afecten el funcionamiento de la máquina.
- Daños provocados por uso en superficies no recomendadas, tales como canchas deportivas que no sean de pasto sintético o del tamaño adecuado para la máquina adquirida (Ver ficha técnica) o pasto mojado.
- Daños derivados de sobreesfuerzo, uso intensivo, uso profesional no autorizado o uso fuera de las especificaciones del fabricante.

- Daños causados por humedad, ingreso de agua, arena húmeda o almacenamiento inadecuado.
- Equipos que hayan sido manipulados, abiertos, modificados o reparados por servicios técnicos no autorizados por Roll&Comb.
- Uso de repuestos no originales o modificaciones estructurales de la máquina.

La determinación de si una falla corresponde o no a garantía será realizada exclusivamente **por el Servicio Técnico autorizado por Roll&Comb**, conforme a criterios técnicos fundados. Esta evaluación será final para efectos de la aplicación de la garantía.

Intervención de Terceros: Cualquier intervención, reparación, apertura o modificación realizada por terceros no autorizados por Roll&Comb **anula automáticamente la garantía**, sin derecho a reparación gratuita, reembolso o compensación alguna.

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 indicada en la boleta/factura.

Condiciones:

- El uso debe ser adecuado. No se considerará falla de fábrica aquella originada por uso indebido del producto, entendido como todo uso contrario a las instrucciones entregadas, a las advertencias informadas al cliente o al uso normal para el cual el producto fue diseñado.
 - 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 al servicio técnico indicado por la empresa. Si la máquina se envía por encomienda, debe ir el flete pagado para evitar devolución (no se aceptan fletes por pagar). En caso de que la falla sea calificada como imputable a Roll&Comb, los costos razonables de envío asociados al proceso de garantía serán asumidos por la empresa. En caso contrario, dichos costos serán de cargo del cliente.
2. Los plazos de evaluación, reparación o reposición serán razonables y dependerán de la naturaleza de la falla, disponibilidad de repuestos y logística asociada, los cuales serán informados oportunamente al cliente. El Servicio Técnico realizará la evaluación correspondiente. El costo de inspección vigente al momento de la evaluación será informado al cliente.

3. Si aplica a garantía:
 - o En caso de que la falla sea calificada como garantía, Roll&Comb podrá cubrir los costos de inspección, reparación y envío de retorno al cliente.
 - o El costo de inspección solo será aplicable en aquellos casos en que, tras la evaluación técnica, se determine que la falla no corresponde a defecto de fabricación ni a incumplimiento imputable a Roll&Comb.
 4. Una vez lista, se coordina la entrega o despacho directamente con Servicio Técnico
 5. 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.

Roll&Comb mantendrá registro de las comunicaciones, diagnósticos y resoluciones asociadas a cada caso de postventa, los cuales podrán ser utilizados como respaldo en eventuales procesos de mediación o reclamo.

Roll&Comb se reserva el derecho de rechazar solicitudes de garantía cuando se detecte uso abusivo, reiterado o malicioso de esta política, debidamente respaldado por antecedentes técnicos.

Roll&Comb se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar esta política de garantías y postventa. Será válida la versión vigente informada o publicada al momento de la compra del producto.

¡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 