



## PROTOCOLO SERVICIO TÉCNICO B&B TRENDS CHILE

### **I ASPECTOS GENERALES**

1. Tiempo de garantía de los productos expresado en **meses**:

**CALMA: 36**

2. Siempre se deberá **ADJUNTAR COPIA DEL DOCUMENTO DE COMPRA** (boleta o factura) para comprobar el tiempo de vigencia de la garantía.
3. Contacto Servicio Técnico:  
Correo electrónico: [serviciotecnico@bbtrends.cl](mailto:serviciotecnico@bbtrends.cl)  
Fono: +56 9 7189 5194  
Supervisor servicios técnicos José Cáceres: [jose.caceres@bbtrends.cl](mailto:jose.caceres@bbtrends.cl)
4. Plazo de respuesta, estando producto en servicio técnico Santiago o regiones: **15 DÍAS CALENDARIO** (corridos) comenzando desde que producto ingresa a servicio técnico.

### **II. CAUSALES DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN DIRECTA EN LOCALES**

Para todos los casos el local comprobará que la falla es de origen técnico y/o fabricación, y no corresponde a mal uso, descuido, o uso inadecuado.

#### **1. Valor del producto**

Bbtrends otorgará una garantía especial por productos que pudiesen fallar en el periodo de garantía, cambiándolos por un producto nuevo. Esto de acuerdo al siguiente detalle de rangos de precio público.

Calma, menor o igual a \$90.000

#### **2. Plazo menor a 90 DÍAS y precio mayor al indicado** (garantía legal)

- a. Revisará producto para cumplir con las condiciones que otorga la ley a una garantía; es decir, falla de origen técnico no atribuible a mal uso, descuido o condiciones de uso no compatibles con uso doméstico (producto no puede estar quebrado, quemado o dañado por causas externas). Comprobará que venga con todos sus accesorios y componentes.
- b. Si la falla es reportada por cliente directamente a local, se revisará el documento de venta para verificar costo y fecha de venta y conocer si aplica.
- c. Si concuerdan con lo indicado en puntos a y b precedentes, local deberá efectuar el cambio de producto o devolución directa, según lo escoja usuario final,
- d. Todo cambio o devolución efectuado en local, DEBE SER INFORMADO A LOS CORREOS [serviciotecnico@bbtrends.cl](mailto:serviciotecnico@bbtrends.cl) con copia a [jose.caceres@bbtrends.cl](mailto:jose.caceres@bbtrends.cl), adjuntando lo siguiente:
  1. Copia de documento de compra.
  2. Número del documento de compra.



3. Fecha de compra.
  4. Modelo del producto.
  5. Número de serie.
  6. Monto cancelado.
  7. Causal de cambio o devolución.
- e. El producto defectuoso se debe procesar como sigue, enviando los antecedentes del punto II.1.d. a [jose.caceres@bbtrends.cl](mailto:jose.caceres@bbtrends.cl)
1. Se merma físicamente,
  2. Se envía documento de merma,
  3. Se envían fotografías del producto mermado antes y después de la destrucción.

**3. Plazo mayor a 90 DÍAS y precio mayor al indicado (garantía legal)**

- a. Revisará producto para cumplir con las condiciones que otorga la ley a una garantía; es decir, falla de origen técnico no atribuible a mal uso, descuido o condiciones de uso no compatibles con uso doméstico (producto no puede estar quebrado, quemado o dañado por causas externas). Comprobará que venga con todos sus accesorios y componentes
- b. Si la falla es reportada por cliente directamente a local, se revisará el documento de venta para verificar costo y fecha de venta y conocer si aplica a punto II. 2.
- c. Local derivará el producto a servicio técnico B&B TRENDS CHILE para comprobar garantía y emitir autorización de devolución de producto a proveedor,
- d. Si servicio técnico comprueba que la falla no es cubierta por las condiciones de garantía (mal uso, daño inducido, etc.) generará un informe técnico en un plazo máximo de 7 días corridos y un presupuesto a cliente o local, según sea el caso.

**III APLICACIÓN DE LA GARANTÍA VOLUNTARIA CONCLUÍDOS LOS 90 DÍAS DE GARANTÍA LEGAL**

Pasados los 90 días de la garantía legal, aplica la garantía voluntaria de B&B TRENDS CHILE, conforme a las indicaciones de la respectiva póliza. Si cliente acude a local, este deberá derivar el producto al respectivo servicio técnico más cercano a su ubicación para que sean reparados, indicado en Anexo "Red de Servicios".

**IV SITUACIONES ESPECIALES**

Cualquier situación de servicio que escape del marco referido, o dudas que los colaboradores tengan, podrán ser resueltas enviando los antecedentes a las áreas comerciales correspondientes.