



POLÍTICA OFICIAL DE RESPALDO

Garantía de Instalación

Respaldo técnico para cabezales de impresión y componentes industriales comercializados por InsumoFast Chile.

INSUMOFAST CHILE

Repuestos Industriales para el Sector Gráfico
insumofast.cl · +56 9 7306 0812

Respaldo desde la primera puesta en marcha.

Todos los cabezales de impresión y productos comercializados por InsumoFast Chile cuentan con Garantía de Instalación, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en este documento.

01 Alcance de la garantía

La Garantía de Instalación tiene como finalidad garantizar que el producto adquirido se encuentre en condiciones correctas de funcionamiento al momento de ser instalado.

Aplica exclusivamente a productos adquiridos directamente a través de InsumoFast Chile o sus canales oficiales de venta y cubre fallas atribuibles al producto detectadas durante el proceso inicial de instalación y puesta en funcionamiento.

02 Instalación por personal competente

Los cabezales de impresión y demás componentes técnicos deben ser instalados por una persona con conocimientos y experiencia suficientes para trabajar con el equipo correspondiente.

Una instalación incorrecta puede provocar daños permanentes. Cuando se determine que la falla fue consecuencia de una instalación o manipulación inadecuada, la garantía no será aplicable.

03 Protocolo de diagnóstico

Ante cualquier inconveniente durante la instalación, el cliente deberá comunicarse con InsumoFast Chile antes de continuar manipulando el producto.

El diagnóstico busca determinar técnicamente el origen de la falla. Dependiendo del producto y del equipo, podrán revisarse:

- Capping Station, dampers, bombas y sistema de alimentación de tinta.
- Cables, conexiones, voltajes y alimentación eléctrica.
- Tintas utilizadas, configuración del equipo y condiciones generales de operación.
- Mainboard y otros componentes electrónicos relacionados.

Una anomalía durante la instalación no significa automáticamente que el producto esté defectuoso. El origen de la falla debe determinarse técnicamente antes de emitir una conclusión.

04 **Sellos de garantía**

El producto deberá conservar todos sus sellos, etiquetas y stickers de identificación y garantía originales, completos y sin adulteraciones.

La remoción, modificación, alteración, reemplazo o adulteración de cualquiera de estos elementos invalida la Garantía de Instalación. No se aceptarán productos cuyos sellos hayan sido retirados y posteriormente reinstalados.

05 **Empaque original**

Para solicitar la aplicación de la garantía, el cliente deberá conservar el empaque original correspondiente al producto adquirido.

El producto deberá ser presentado o enviado junto con su embalaje original cuando InsumoFast lo solicite para revisión. No se considerará original una caja, bolsa, protección o embalaje perteneciente a otra unidad o utilizado como sustituto.

06 **Exclusiones**

La Garantía de Instalación no cubrirá daños ocasionados por:

- Instalación incorrecta, manipulación inadecuada, golpes o daños físicos.
- Cortocircuitos, problemas eléctricos, conexiones incorrectas o voltajes fuera de especificación.
- Tintas incompatibles, contaminadas o en malas condiciones.
- Sistemas de tinta, dampers, capping, bombas u otros componentes defectuosos.
- Obstrucciones o contaminación provocadas después de la instalación.
- Alteración o retiro de sellos de garantía.
- Continuar utilizando o manipulando el producto después de detectarse una anomalía.
- Falta del empaque original cuando sea requerido para la revisión.

07 **Duración del producto**

La Garantía de Instalación no constituye una garantía de duración o vida útil determinada del cabezal de impresión.

Una vez comprobada su correcta instalación y funcionamiento, la vida útil dependerá de factores externos como mantenimiento, frecuencia de uso, calidad de las tintas, condiciones ambientales, procedimientos de limpieza y operación realizada por el usuario.

Una falla posterior no constituye por sí sola evidencia de que el producto presentaba un defecto al momento de su venta.

08 Procedimiento ante una posible falla

En caso de detectar un problema durante la instalación, el cliente deberá:

- Detener inmediatamente la instalación o utilización del producto.
- No retirar, alterar ni modificar ningún sello o sticker.
- No realizar intervenciones adicionales que puedan alterar el estado del producto.
- Conservar el producto y su empaque original.
- Comunicarse con InsumoFast Chile para iniciar el protocolo de diagnóstico.

InsumoFast podrá solicitar fotografías, videos, pruebas de funcionamiento o antecedentes técnicos necesarios para determinar el origen de la falla. Si fuese necesario, el producto podrá ser solicitado para una revisión técnica.

09 Aplicación de la garantía

Cuando mediante el procedimiento de diagnóstico y revisión se determine que existe una falla atribuible al producto y se hayan cumplido las condiciones de esta política, InsumoFast Chile procederá conforme a la garantía correspondiente.

NUESTRO COMPROMISO

El protocolo existe para respaldar al cliente.

La Garantía de Instalación de InsumoFast Chile nace con un objetivo concreto: proteger la inversión de nuestros clientes y entregar un respaldo real al momento de instalar componentes de alto valor.

Este tipo de respaldo no es habitual en el mercado de repuestos para impresión digital. Por ello, desarrollamos procedimientos que permiten evaluar cada caso de manera técnica, objetiva y responsable.

Los protocolos de diagnóstico no buscan poner trabas a una garantía. Su finalidad es establecer correctamente el origen de una falla y entregar al cliente el respaldo necesario para darle la razón cuando técnicamente corresponda, evitando que deba asumir injustamente el costo de un producto que efectivamente presente un problema cubierto.

Al mismo tiempo, el procedimiento permite distinguir una falla propia del producto de problemas provocados por componentes externos, condiciones del equipo o una instalación incorrecta.

Sabemos que un cabezal de impresión o componente industrial puede representar una inversión considerable. Nuestra responsabilidad no termina con la venta: buscamos que cada cliente pueda instalar con la tranquilidad de contar con un procedimiento claro, respaldo técnico y una empresa que responderá cuando corresponda.

**LA GARANTÍA EXISTE PARA RESPALDAR AL CLIENTE,
NO PARA DIFICULTAR SU APLICACIÓN.**

