POLÍTICA DE GARANTÍA

Garantía legal y garantía comercial Kinesib

KINESIB KINESIOLOGÍA SpA
RUT 78.219.448-8
Domicilio legal: Antonio Bellet N°193, Oficina 302, Providencia, Santiago, Chile
Contacto: kinesib@gmail.com | +56 9 7900 4098
Vigente desde: 19 de agosto de 2026

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Esta política explica cómo solicitar soporte, diagnóstico y solución ante una falla en equipos comercializados por KINESIB. Se aplica junto con las condiciones particulares de cada venta, el manual del equipo, el acta de entrega cuando exista y la legislación chilena que resulte aplicable.

2. GARANTÍA LEGAL

Cuando resulte aplicable la Ley N°19.496 o la protección de micro y pequeñas empresas en rol de consumidoras conforme al artículo noveno de la Ley N°20.416, el comprador contará con los derechos de garantía legal previstos por la normativa vigente. Respecto de productos nuevos defectuosos, la garantía legal contempla actualmente un plazo de 6 meses desde la recepción del producto y, en los casos legalmente procedentes, la elección entre reparación gratuita, reposición o devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de otros derechos que correspondan.

KINESIB no exigirá renuncias anticipadas ni utilizará la garantía comercial para reducir, reemplazar o condicionar el ejercicio de derechos legales irrenunciables.

3. GARANTÍA COMERCIAL KINESIB

Adicionalmente, KINESIB ofrece una garantía comercial de 12 meses desde la entrega formal del equipo por fallas de fabricación o defectos técnicos de origen. Esta garantía comercial complementa la garantía legal cuando ésta resulte aplicable.

La garantía comercial comprende, previa evaluación técnica, defectos internos, componentes electrónicos, fallas estructurales no atribuibles a uso indebido y cabezales o accesorios con defecto técnico de origen, de acuerdo con la naturaleza del equipo y los antecedentes de la venta.

La fecha de capacitación, puesta en marcha o soporte posterior no modifica por sí sola el inicio del plazo de garantía, salvo que las condiciones particulares de la venta establezcan expresamente una regla más favorable.

4. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA COMERCIAL

Sin perjuicio de los derechos legales que puedan corresponder, la garantía comercial no cubre daños que una evaluación técnica fundada determine que fueron causados por:

- Golpes, caídas, humedad, derrames o daño físico posterior a la entrega no atribuible a un defecto de origen.
- Uso contrario al manual, advertencias de seguridad, condiciones eléctricas o instrucciones técnicas aplicables.
- Intervención, reparación, modificación o apertura por terceros no autorizados por KINESIB cuando exista relación causal con la falla.
- Sobrecargas eléctricas, instalación eléctrica deficiente, uso de voltaje incompatible o ausencia de protecciones recomendadas cuando ello haya causado el daño.
- Desgaste normal, insumos, consumibles o elementos cuya vida útil dependa razonablemente del uso, salvo defecto de origen.

- Daño causado por transporte organizado directamente por el/la cliente después de la entrega formal, salvo que se acuerde otra cosa o exista responsabilidad legal de KINESIB.

Las exclusiones no se aplicarán automáticamente por la sola existencia de daño. Deben sustentarse en antecedentes técnicos razonables y no podrán utilizarse para impedir el ejercicio de la garantía legal cuando corresponda.

5. CÓMO SOLICITAR SOPORTE

1. Suspenda el uso y desconecte el equipo si existe humo, olor a quemado, sobrecalentamiento, daño eléctrico o cualquier condición que pueda comprometer la seguridad.
2. Contacte a KINESIB en kinesib@gmail.com o al número +56 9 7900 4098 e indique, cuando sea posible, nombre, número de orden, modelo, número de serie, fecha de entrega y descripción de la falla.
3. Adjunte fotografías o videos cuando sea seguro hacerlo. No abra, desarme ni intervenga el equipo sin autorización previa si ello puede agravar la falla o afectar la evaluación.
4. KINESIB realizará una orientación inicial y, según la naturaleza del caso, coordinará evaluación remota, revisión técnica, retiro, envío de componente/equipo o la medida que corresponda.

6. EVALUACIÓN, TRANSPORTE Y COSTOS

Si la falla se encuentra cubierta por la garantía legal o comercial aplicable, KINESIB coordinará la solución correspondiente conforme a la naturaleza del caso y sin trasladar al comprador costos que legalmente deban ser asumidos por el proveedor. Cuando una alternativa de transporte sea coordinada por KINESIB, deberán seguirse sus instrucciones razonables de embalaje, retiro y envío.

Si una evaluación técnica fundada concluye que el daño no está cubierto por la garantía comercial y no procede una solución legal gratuita, KINESIB informará el diagnóstico y cualquier presupuesto de reparación, repuesto o transporte antes de realizar trabajos con costo. La evaluación no podrá utilizarse para dilatar injustificadamente una solución legalmente procedente.

7. SOPORTE POSTVENTA

KINESIB ofrece asistencia remota básica, orientación técnica inicial y coordinación con servicio técnico o fabricante cuando corresponda. El soporte se presta por los canales y horarios informados por KINESIB y no constituye una obligación de atención ininterrumpida 24/7, salvo pacto expreso. El soporte técnico no reemplaza formación profesional, evaluación clínica ni asesoría sanitaria especializada.

8. SEGURIDAD, USO Y MANTENIMIENTO

El equipo debe utilizarse de acuerdo con el manual, las condiciones eléctricas indicadas, las advertencias de seguridad y las orientaciones técnicas entregadas. El operador debe suspender el uso ante una condición insegura y adoptar medidas razonables para evitar daños mayores.

KINESIB no garantiza resultados clínicos, estéticos, comerciales o de rentabilidad específicos. Esta política no limita las responsabilidades que legalmente correspondan por defectos del producto, incumplimientos contractuales o información inexacta imputable a KINESIB.

9. VIGENCIA, CONDICIONES PARTICULARES Y VERSIONES

La versión vigente será la publicada en www.kinesib.cl. Las actualizaciones no reducirán retroactivamente garantías o derechos ya adquiridos. Si una orden de compra o contrato concede una condición más favorable al comprador, se respetará esa condición en la operación correspondiente, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.