



# HILTI TOOL SERVICE – TERMINOS Y CONDICIONES

Hilti Chile

## Condiciones generales

- “Hilti Tool Service” designa los varios beneficios relacionados con la garantía y el servicio de reparación de herramientas Hilti.
- Todos los beneficios empiezan a la fecha en que se facturó la herramienta.
- Todos accesorios son excluidos, incluyendo, pero no limitado a: pistones y anillos de herramientas de fijación directa, filtros y mangueras para aspiradores, protectores de polvo de esmeriles, cable de red del TE 1000 y TE 3000 y empuñaduras.
- Equipos vendidos en otros países están excluidos de los beneficios de Hilti Tool Service.
- Hilti se reserva el derecho de suspender o cancelar los beneficios de Hilti Tool Service en caso de cualquier daño generado por abuso o uso no en acuerdo con el manual técnico, o a las indicaciones entregadas por Hilti, incluyendo, pero no limitado a: caída, inmersión en agua, fuerza mayor, actos de la naturaleza o de vandalismo, alto voltaje o variaciones de tensión, reparación o manipulación por personal no autorizado por Hilti, herramientas sin número de serie original o con número de serie alterado.
- Los beneficios de Hilti Tool Service siguen sin cambio en caso de mantenimiento de la herramienta hecho por el cliente con repuestos originales Hilti disponibles a la venta para ciertos equipos (gatillo, cable, escobillas), mientras está hecho con las piezas adecuadas.
- Se excluyen de los beneficios las herramientas cuando éstas hubieran sido manipuladas o reparadas por terceros distintos a Hilti, incluso si está hecho con repuestos originales Hilti y/o cuando en su reparación o manipulación se hubieren utilizado piezas o repuestos distintos a la marca Hilti.
- Los beneficios de Hilti Tool Service se excluyen para las herramientas que en los Registros de Hilti figuraren como extravías, pérdidas o robadas, en cuyo caso Hilti queda irrevocablemente facultada para retener y disponer de las herramientas, esto sin perjuicio de las acciones civiles y criminales que pudiere interponer.
- Asimismo, se excluyen los beneficios Hilti Tool Service a partir del tercer propietario.

## 3 días tiempo total de reparación

- Este beneficio consiste en que Hilti tendrá el plazo de 72 horas o 3 días hábiles, a juicio exclusivo de Hilti a contar desde la fecha de recepción física de la máquina por parte de nuestro transportista y hasta que el transportista contacte con el cliente para la devolución de las herramientas sujetas a este beneficio.
- Se excluyen para efectos de contabilizar los días o las 72 horas, los días sábados y festivos.
- Adicionalmente el plazo de 72 horas o 3 días no correrá en los casos que por razones técnicas o por hechos no imputables a Hilti no sea posible la reparación en el tiempo señalado, lo que será debidamente informado al Cliente.
- Asimismo, y si por razones de caso fortuito o fuerza mayor no sea posible realizar la reparación en el plazo señalado, Hilti no será responsable por el cumplimiento de las políticas acá señaladas.
- Si el Cliente no entregara las herramientas en el día y hora señalado o no se encontrará morador o persona autorizada para realizar la entrega de las herramientas cuando el transportista fuere a retirarla, no será válida la política de reparación en tres días y caducará el derecho del Cliente para exigir la reparación en las condiciones señaladas en el presente instrumento. En esos casos la reparación será íntegramente cobrada al Cliente y Hilti podrá on a su entero juicio proceder a la reparación dentro de los 3 días desde la recepción efectivade la herramienta. Asimismo, Hilti queda irrevocablemente facultado para retener las herramientas hasta el pago efectivo de la reparación.
- Los beneficios señalados en los términos y condiciones aplican únicamente para reparación con recolección y entrega de la herramienta en las comunas siguientes:

Santiago	La Florida	Maipú	Renca	Lampa	Melipilla
Cerrillos	La Granja	Ñuñoa	San Joaquín	Calera de Tango	Paine
Cerro Navia	La Pintana	Pedro Aguirre Cerda	San Miguel	Padre Hurtado	Peñaflor
Conchalí	La Reina	Peñalolén	San Ramón	Alhué	San José de Maipo
El Bosque	Las Condes	Providencia	Vitacura	Buín	San Pedro
Estación Central	Lo Barnechea	Pudahuel	Puente Alto	Curacavi	Talagante
Huechuraba	Lo Espejo	Quilicura	San Bernardo	El Monte	Til Til
Independencia	Lo Prado	Quinta Normal	Pirque	Isla de Maipo	
La Cisterna	Macul	Recoleta	Colina	María Pinto	

- En caso de reparación bajo presupuesto (es decir previa cotización por parte de Hilti), el plazo de 3 días empieza al momento de recibir la aprobación de reparación escrita de parte del cliente con la respectiva orden de compra debidamente aprobada por Hilti.
- En caso que por políticas de la Compañía el cliente deba realizar previamente el pago de la reparación al contado el plazo de 3 días comienza al momento de recibir la confirmación por el área comercial de Hilti del pago correspondiente a la reparación en la cuenta bancaria de Hilti.
- Reembolso no aplicable en caso de:
  - Caso fortuito o fuerza mayor (incluido, pero no limitado a: desastres naturales, huelgas generales o particulares, etc.).
  - Fiestas nacionales o regionales, y otras ocasiones especiales.
  - Reparaciones bajo periodo costo cero (reparaciones sin costo).
  - Herramientas enviadas con motivo de campañas de revisión y calibración.
  - Presencia de más de 15 herramientas a la vez en el proceso de reparación de parte de un solo cliente.
  - Herramientas pesadas de diamante (DD350, DD750), todos los equipos corta-muros, coronas y accesorios, estaciones robotizadas.
  - Solicitudes de fechas de entrega concretas.
- En caso de superación del plazo indicado, la devolución de los gastos de reparación será la única y total forma de indemnización al cliente, renunciando desde ya el Cliente a ejercer cualquier tipo de acción y sin que esto sea taxativo, de cobro, reembolso, indemnización en contra de Hilti.
- Hilti no se responsabiliza de posibles daños o pérdidas derivados del retraso de la entrega de una herramienta reparada

## 20 años de garantía de fabricación

- Aplica únicamente a defectos de material o fabricación, definidos después de análisis en nuestras instalaciones.
- En caso de no poder reparar una herramienta que sufre tal defecto de fabricación, Hilti podrá cambiar la herramienta por un modelo similar a juicio exclusivo de Hilti.

## 2 años de periodo costo cero

- Los productos siguientes tienen un periodo de costo cero de 1 año: Esmeriles 125, 180 y 230, Pulidora DGH 130.
- Sierras de corte mural y sierras de corte de hilo diamantado tienen un periodo de costo cero de 2 años o 200h, lo que ocurra primero, incluido el primer servicio de 200 horas gratuito
- Los productos siguientes no tienen periodo costo cero: Esmeriles 115.
- Incluye certificado de servicio de equipos laser (este certificado no incluye valores).
- En caso de no poder reparar un producto, Hilti se reserva el derecho de cambiar el producto por uno igual o similar a juicio exclusivo de Hilti.
- Se excluyen en la garantía las siguientes piezas y usos de las Sierras de hilo diamantado (DS WS15):
  - Desgaste de todas las ruedas, incluidas las ruedas motrices, de guía y de almacenamiento, también causado por el uso regular.
  - Rodamientos de bolas bloqueados y lentos.



- Cualquier daño causado por caídas y golpes.
- Cables y enchufes dañados.
- Daños causados por el uso en el mar, agua salada o en un ambiente corrosivo.
- Daños causados por una limpieza y un mantenimiento insuficientes.
- Todas las ruedas (poleas, guía, almacenamiento y ruedas motrices) están excluidas del período sin costo.
- Se excluyen en la garantía las siguientes piezas y usos de las Sierras de corte mural (DST 10-CA y DST 20-CA):
  - Cable de alimentación (cable de corriente).
  - Cable del control remoto.
  - Carriles guía (rieles) y sus topes.
  - Bases de carriles guía (bases de rieles).
  - Cubiertas de discos (guardas de discos).
  - Bridas de corte al ras.
  - Conos y bulones excéntricos de conexión para carriles guía.

### Costo límite de reparación

- Costos límites de reparaciones no incluyen costos de flete o impuestos aplicables los que deberán cubiertos íntegramente por el Cliente previo a la entrega de la herramienta reparada.
- Hilti podrá modificar los costos de reparaciones y transporte sin aviso y a cualquier momento.

### Garantía de 3 meses después de una reparación

- Aplica solo para reparaciones pagadas por el Cliente.
- No aplica si el cliente solicita repuestos diferentes de los cotizados por el equipo técnico de Hilti.
- No aplica para reparaciones sin aprobación completa de la cotización definida por el equipo técnico de Hilti.
- No aplica para mantenimiento o manipulaciones de las herramientas hechas por parte del cliente, incluso si está hecho con repuestos originales Hilti.
- Los productos siguientes son excluidos: todos los referenciados en las exclusiones anteriores.