



PÓLIZA DE GARANTIA

PESCO S.A. 2026

CONTENIDO

Bienvenida.....	4
Carta De Bienvenida.....	4
1. Introducción	5
2. Glosario.....	6
3. Definiciones Y Alcances De La Póliza De Garantías	7
4. Términos Y Condiciones De La Garantía	8
5. Procedimiento Para Solicitar La Garantía	10
6. Plazos De Atención	11
7. Resolución Del Proceso De Garantías	12
8. Responsabilidad Y Consideraciones Legales	13
9. Representación.....	14

BIENVENIDA

CARTA DE BIENVENIDA

¡Bienvenido a Pesco!

Gracias por confiar en nosotros. Nuestro compromiso es que tu equipo entregue el máximo rendimiento y durabilidad.

En esta póliza encontrarás información clave sobre la garantía y las recomendaciones para el cuidado y mantenimiento de tu equipo.

Para asegurar su correcto funcionamiento, te invitamos a visitar nuestra **red de servicios autorizados**, donde contamos con técnicos certificados y repuestos originales para brindarte el mejor soporte y mantenimiento preventivo.

Programa tus mantenimientos, visítanos y mantén tu equipo siempre en las mejores condiciones.

¡Vamos Contigo!

Marcos Pimstein A.

Gerente de Post Venta y Repuestos

1. INTRODUCCIÓN

El equipo que has adquirido ha sido diseñado y fabricado con tecnología de vanguardia, buscando asegurar su durabilidad, calidad y confiabilidad.

Además del respaldo técnico, este equipo cuenta con la garantía legal conforme a la **Ley N.º 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley Pro-Consumidor N.º 21.398**, por el plazo y condiciones allí indicadas. Una vez finalizada dicha garantía legal Pesco S.A. entrega una garantía contractual, regida por los términos establecidos en la presente póliza. Esta entra en vigor una vez el producto sea entregado.

En este documento podrás encontrar las definiciones, alcances y los Términos y Condiciones para hacer valer tu garantía.

2. GLOSARIO

- **Garantía Legal:** Cobertura de 6 meses establecida por ley para proteger al consumidor, desde la fecha de entrega del equipo.
- **Garantía Contractual:** Condiciones específicas acordadas y extendidas por Pesco S.A. desde la entrega del equipo.
- **Material menor:** Accesorios de la línea de emergencia, asociado a equipamiento de bomberos, herramientas o componentes que vayan sobre un vehículo.
- **Material Mayor:** Vehículos sobre ruedas de la línea de emergencias.
- **Integración completa de Pesco S.A:** Unidad montada sobre camión proporcionado por Pesco S.A.
- **Equipo Pesco:** Equipos comercializados por Pesco S.A., incluyendo tanto integraciones sobre camión como maquinaria y equipos independientes.
- **Taller Autorizado:** Instalaciones técnicas acreditadas por Pesco S.A. para realizar mantenimientos o reparaciones, que cumplen con nuestros estándares de calidad, seguridad y uso de repuestos aprobados.

3. DEFINICIONES Y ALCANCES DE LA PÓLIZA DE GARANTÍAS

Este documento establece las condiciones, limitaciones y procedimientos asociados a la garantía contractual entregada por Pesco S.A. a sus productos, así como las responsabilidades del cliente para el correcto uso y mantención.

La vigencia contractual entregada por Pesco S.A es la siguiente:

- **Repuestos y Accesorios:** 6 meses desde la entrega del producto.
- **Contenedores:** 6 meses desde la entrega del producto.
- **Equipos Pesco:** 12 meses desde la fecha de su entrega.
- **Ambulancias:** 12 meses o 100.000 kilómetros, lo primero que ocurra desde la fecha de entrega del producto.
- **Servicios de mantenimiento:** 6 meses desde la fecha del acta de entrega, aplicable a servicios preventivos o correctivos.
- **Material menor de Emergencia:** 12 meses desde la fecha de entrega.
- **Material mayor:** 12 meses desde la fecha de entrega.
- Esta garantía es transferible a un nuevo propietario del equipo, sin variar vigencia original.

Para hacer efectiva la transferencia, el nuevo propietario deberá presentar la siguiente documentación:

- a. Acta de entrega firmada por el primer dueño.
- b. Documento de acreditación de la compraventa.
- c. Póliza de garantía

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. Antes de la entrega del producto, el personal técnico de Pesco S.A. realizará una inspección y entregará las instrucciones básicas de uso y mantención.
2. La garantía contractual podrá solicitarse presentando el Acta de Entrega correspondiente, entregada al momento de la recepción del producto, asegurando así la verificación de este y la correcta activación de la cobertura.
3. Solo se garantizarán equipos que utilicen repuestos originales y servicios autorizados por Pesco S.A.
4. La cobertura de la Garantía cubre explícitamente:
 1. Defectos de fabricación.
 2. Defectos de integración.
 3. Fallas asociadas al chasis, motor o transmisión, con integración completa de Pesco S.A.
5. La cobertura de la Garantía contractual excluye:
 1. Equipos que no cumplan con el plan de mantenimiento, adjunto en el acta de entrega.
 2. Fallas asociadas al desgaste natural de uso.
 3. Fallas asociadas a chasis, motor o transmisión, si el camión es proporcionado por el cliente.
 4. Fallas operacionales o uso indebido del producto.
 5. Fallas o daños producidos por un tercero.
 6. Daños por accidente.
 7. Daños ocasionados por desastres naturales.
 8. Daños o fallas producidas por condiciones ambientales adversas.
 9. Equipos con mantenciones o reparaciones realizadas fuera de los talleres autorizados por Pesco S.A.
 10. Equipos con repuestos o accesorios alternativos a Pesco S.A.
 11. Modificaciones no autorizadas por Pesco S.A.

6. La garantía contractual incluye:
 1. Evaluación de la falla.
 2. Reparación de la unidad, sin costo al cliente.
 3. Reemplazo con repuestos originales o alternativos validados por PESCO S.A.
 4. Reparación o cambio de producto en el caso de Repuestos, Accesorios o Material Menor.
 5. Entrega de informe técnico.

7. La garantía contractual no incluye:
 1. Traslado de equipo, repuestos o accesorios a una Sucursal PESCO o Taller autorizado.
 2. Lavado post Reparación del equipo.
 3. Lucro Cesante.
 4. Equipo de reemplazo.
 5. Alojamiento, traslado y alimentación del operador o conductor.
 6. Capacitación de uso del equipo.
 7. Daños a terceros.

5. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA GARANTÍA

Para iniciar el proceso de solicitud de garantía, el cliente u operador deberá acudir a la sucursal más cercana o contactar al área de Postventa de Pesco S.A. a través de nuestra página web o llamando al **+56 2 3241 8900**, donde será derivado al encargado del caso según la región y la línea de producto correspondiente.

Para una gestión eficiente, se solicita al cliente proporcionar la siguiente información al momento de realizar la solicitud:

- Descripción detallada del problema.
- Factura o comprobante de compra.
- Modelo del equipo, Número de serie y VIN del equipo.
- Ubicación donde se encuentra el equipo.
- Material de apoyo visual (fotos/videos), si es posible.

Una vez recibida la información, un técnico asignado evaluará la situación. Pesco S.A. validará la cobertura de la garantía a través de una revisión documental y técnica, y comunicará los siguientes pasos a seguir al cliente.

6. PLAZOS DE ATENCIÓN

Pesco S.A. se compromete a realizar un primer contacto con el cliente u operador en un plazo de 48 horas hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de garantía.

Los plazos subsiguientes para la evaluación técnica, reparación o entrega del producto estarán sujetos a la disponibilidad de repuestos, componentes, y la capacidad operativa de los talleres de Pesco S.A. o su red de talleres autorizados.

7. RESOLUCIÓN DEL PROCESO DE GARANTÍAS

7.1 CIERRE DE GARANTÍA PARA REPARACIONES DE EQUIPOS

El caso de Garantía se considerará cerrado una vez que el cliente valide su conformidad con la reparación o solución entregada.

Para ello, se le hará llegar un informe técnico en el caso de reparaciones de equipo. A partir del acta de entrega, el cliente tendrá 2 días hábiles para revisar y notificar a PESCO S.A. cualquier inconformidad. Transcurrido este plazo sin notificación, se entenderá que el cliente ha aceptado la solución y el caso se dará por concluido definitivamente.

7.2 CIERRE DE GARANTÍA PARA REEMPLAZO DE PRODUCTOS

Un caso de garantía para productos que no requieren reparación (como Repuestos, Accesorios o Material Menor) se considerará cerrado al momento de la entrega y validación de la conformidad por parte del cliente del producto de reemplazo.

En este caso, la garantía del producto de reemplazo seguirá los términos establecidos en esta póliza a partir de la fecha de entrega del producto nuevo.

8. RESPONSABILIDAD Y CONSIDERACIONES LEGALES

La responsabilidad de Pesco S.A. bajo esta garantía se limita exclusivamente a la reparación o reemplazo del producto o repuesto defectuoso, según corresponda. En ningún caso Pesco S.A. será responsable por daños indirectos, consecuenciales o incidentales, incluyendo, pero no limitándose a, lucro cesante, pérdida de ingresos, costos de inactividad, costos de grúa o remolque, o cualquier otro gasto o daño no especificado en esta póliza.

La presente póliza establece los términos y condiciones de la garantía contractual estándar de Pesco S.A. Esta garantía es la única aplicable al equipo, repuesto, accesorio o servicio, a menos que se haya acordado y documentado una garantía extendida o condiciones especiales a través de un contrato de compraventa o un acuerdo de licitación firmado por ambas partes.

Esta póliza se rige por las leyes de la República de Chile. Para cualquier controversia o reclamo derivado de este documento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de Santiago, Chile.

Las condiciones de esta póliza no limitan, modifican o excluyen los derechos que le corresponden al consumidor de acuerdo con la Ley N.º 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley Pro-Consumidor N.º 21.398.

9. REPRESENTACIÓN

Pesco S.A. cuenta tanto con sucursales como con Talleres Autorizados a lo largo de Chile. Puedes encontrarlos en los siguientes códigos:



Talleres Autorizados



Sucursales

