

1 DE MARZO DE 2022



## CONDICIONES COMERCIALES

---

**TRITEC Center Spa**

Doctor Manuel Barros Borgoño N°71, Oficina 1104, Providencia, Santiago de Chile

Teléfono: +56 2 3202 6501

[www.tritec-center.cl](http://www.tritec-center.cl)

## ÍNDICE

### Tabla de contenido

1. Tiempo de respuesta de consultas comerciales y cotizaciones.....	2
2. Disponibilidad de Stock. ....	2
3. Formalización de la venta. ....	3
4. Reserva de materiales en stock. ....	4
5. Modalidad de importación directa. ....	4
5.1 Modalidad Vía Aérea. ....	4
5.2 Modalidad Vía Marítima. ....	4
6. Condiciones de pago.....	5
6.1 Formas de Pago. ....	5
6.2 Detalles de las Formas de Pago. ....	5
7. Preparación, Entrega y despachos de Pedidos. ....	7
7.1 Tiempos de Preparación de Pedidos. ....	7
7.2 Entrega de equipos en Centro de Despacho (CD). ....	7
7.3 Despachos a dirección de cliente. ....	8
7.4 Despachos por Empresas de Transporte Particulares. ....	9
8. Facturación. ....	9
9. Servicio Post –Venta, y Garantías. ....	9
9.1 Pre-recepción y requisitos. ....	9
9.2 Recepción. ....	10
9.3 Resolución. ....	10
9.4 Devolución por equipo dañado. ....	11
10. Con relación a prestación de Servicios Adicionales. ....	11

## Introducción.

Los términos y condiciones comerciales generales de venta que figuran en este documento (en adelante, conjuntamente denominados las “Condiciones Comerciales” rigen la venta, transferencia o comercialización bajo cualquier clase de acuerdo y/o contrato de materiales y equipos que se fabriquen o se comercialicen (en adelante, conjuntamente denominados “Producto”) por TRITEC Center a un comprador.

Por "comprador" se entenderá para todos los efectos contractuales y legales a que haya lugar, a cualquier persona natural o jurídica que entrega, envía o acuerda con el vendedor la emisión de una orden a fin de comprar algún producto o servicio de la empresa, o que acepte de manera expresa y por escrito una cotización realizada por TRITEC Center.

Los términos de venta se rigen por las disposiciones aplicables del Código de Comercio, y aunque el comprador no tenga la calidad de comerciante, por este acto reconoce que se le aplicarán tales disposiciones.

### *1. Tiempo de respuesta de consultas comerciales y cotizaciones.*

Desde la recepción conforme de la consulta vía correo electrónico, TRITEC Center se compromete a ofrecer respuesta en los siguientes plazos:

Hasta veinticuatro (24h) horas hábiles, para entrega de cotización de elementos y componentes.

Hasta cuarentaiocho (48h) hábiles, para entrega de cotización de proyectos dimensionados

Para el dimensionado de proyectos, es vital que la consulta cuente con la información mínima necesaria para que nuestros ejecutivos puedan garantizar la calidad de servicio ofrecido. Esta debe incluir el tipo de aplicación que busca, cuadro de carga en caso de sistemas off-grid, el tipo y tamaño de superficie disponible para la instalación de paneles, ubicación geográfica, entre otros.

Las cotizaciones, se realizarán de acuerdo con la lista de precios vigente y tendrán una validez de siete días (7) hábiles a contar de su fecha de emisión, a menos que se indique un plazo diferente en la cotización misma o en el medio por el cual se envíe esta cotización al comprador.

### *2. Disponibilidad de Stock.*

Los productos cotizados están sujetos a la disponibilidad de stock en nuestros centros de despacho locales, por ello pueden ser cotizados y vendidos sin previo aviso por cualquiera de los ejecutivos y canales de venta, si bien la cotización tiene una validez por 7 días, la misma no implica reserva alguna de stock. En caso de falta de stock, se puede realizar la importación directa, vía marítima o aérea (ver punto 5), según sea el requerimiento del cliente.

### 3. Formalización de la venta.

Luego de confirmación vía escrita por parte del cliente, TRITEC Center, procederá a enviar la Nota de Venta vía correo electrónico, siendo éste el documento que formaliza la compra y autoriza, aprobado el mecanismo de pago, el despacho o retiro de los equipos.

#### 3.1 Procedimiento para ventas con Material 100% Disponible en stock.

- 1 Emisión y envío de Orden de Compra o E-mail por parte del cliente.
- 2 Pago o documentación según la condición de pago acordada, la cual tiene un plazo de 48 horas para concretarse desde el paso 1 (Pedidos no cancelados o documentados, no serán procesados hasta recepción conforme).
- 3 Envío de Nota de Venta aprobada por parte del ejecutivo al cliente, confirmando el pedido e indicando fecha para retiro
- 4 Preparación de la Nota de Venta con stock disponible.
- 5 Emisión de la Guía de despacho y facturación máximo 72 horas.
- 6 Se notificará al cliente del material listo para su retiro o despacho vía transporte.
- 7 Retiro de productos en fecha y horario coordinado.
- 8 El pedido será despachado en la fecha acordada, contando con 15 días corridos libres para su entrega. Luego se cobrará el almacenaje según el punto 3.3.

#### 3.2 Procedimiento para ventas con Material Sin Stock disponible o parcial.

- 1 Emisión y envío de Orden de Compra o E-mail por parte del cliente.
- 2 Pago o documentación según la condición de pago acordada, la cual tiene un plazo de 48 horas para concretarse desde el paso 1 (Pedidos no cancelados o documentados, no serán procesados hasta recepción conforme)
- 3 Envío de Nota de Venta aprobada por parte del ejecutivo al cliente, confirmando el pedido e indicando fecha para retiro
- 4 Preparación del material disponible con Guía de Salida, mientras llega resto de mercadería.
- 5 El Cliente puede hacer retiro o solicitar el despacho de la mercadería parcialmente disponible, la cual será facturada en el momento en que salga del Centro Logístico. Una vez lleguen los productos esperados, se notificará al cliente del material listo para su despacho o envío vía transporte
- 6 Retiro de productos en fecha y horario coordinado.
- 7 El pedido será despachado en la fecha acordada, contando con 15 días corridos máximos para el retiro. Luego se cobrará el Bodegaje según el punto 3.3.

#### 3.3 Cobro de almacenaje por no retiro de los productos

Expirado el plazo de 15 días corridos, se extenderá el plazo de retiro por 7 días corridos más junto con un cobro semanal de 0.25 UF por pallet utilizado (el mínimo valor a facturar será de 1 pallet semanal = 0.25 UF semanal). En caso de que, transcurridos los 7 días corridos adicionales, aun no es retirada la carga, se extenderá nuevamente el plazo por 7 días corridos más junto el cobro semanal de 0.25 UF por pallet utilizado. De manera sucesiva se podrá extender el plazo en un total de hasta 3 veces (21 días corridos adicionales desde el vencimiento de los 15 días iniciales). Para hacer retiro de los productos, se deberá cancelar previamente el monto de bodegaje cobrado.

Si una vez transcurrido los 21 días corridos adicionales, aun no hay pago ni retiro de la carga, TRITEC Center a su criterio podrá o cancelar el negocio, reteniendo el 10% del total de la NV, o actualizar los valores totales de la NV pactados desde un inicio, emitiendo una nueva factura por dicha diferencia.

#### *4. Reserva de materiales en stock.*

Se permitirá reserva de materiales, bajo las siguientes condiciones.

- Con orden de compra y pago mínimo del 50% del total de la Nota de Venta, para Notas de Venta menores a \$3.000.000 + IVA.
- Con orden de compra y pago mínimo del 30% del total de la Nota de Venta, para Notas de Venta mayores a \$3.000.000 + IVA.
- TRITEC Center se reserva el derecho a aceptar o no una Reserva de Materiales.
- Tiempo de duración de reserva: 15 días corridos.
- Antes del término del plazo establecido debe estar el 100% de la Nota de Venta pagada y se procederá a coordinar el retiro según el punto 3.
- Si transcurrido el plazo establecido no se encuentra el pago del 100% de la Nota de Venta se dará por cancelada la reserva y se notificará al cliente por correo.
- En caso de cancelación de la reserva ya sea por no pago o por parte del cliente: se cobrará el 10% del valor total de la mercadería reservada. A su vez la devolución de fondos se realizará en 10 días hábiles descontando el 10% antes mencionado.

#### *5. Modalidad de importación directa.*

El cliente tendrá la posibilidad de solicitar la importación directa de cualquiera de los productos de la línea de distribución de TRITEC Center, los cuales no se encuentren en stock o cuando la cantidad presente no sea suficiente para cubrir su requerimiento total.

La importación se realizará en dos modalidades:

##### **5.1 Modalidad Vía Aérea.**

Tiempos de entrega y viabilidad sujetos a confirmación por parte del fabricante.

Estimación de diez (10) a treinta (30) días a partir de la fecha de pedido y pago, desde la fecha de disponibilidad del producto a puerta de fábrica.

Esta modalidad tendrá un recargo del valor de importación de la mercadería que consiste en flete aéreo, gastos locales, honorarios aduaneros entre otros y será informado oportunamente antes de la confirmación por parte del cliente.

Para iniciar el proceso de importación aérea, cliente debe realizar pago anticipado de un mínimo del 30% del valor de la mercadería incluyendo los nuevos costos de importación y el IVA.

En caso de retracto de compra con flete aéreo, se cobrará el 20% del valor total de la mercadería solicitada, la cual se tomará del anticipo.

##### **5.2 Modalidad Vía Marítima.**

Tiempos de entrega y viabilidad sujetos a confirmación por parte del fabricante: mínimo de siete (7) a diez (10) semanas a partir de la fecha de pedido, desde la fecha de disponibilidad del producto a puerta de fábrica.

Modalidad sin recargo. Valores previamente definidos en la cotización.

Para iniciar el proceso de importación marítima, cliente debe realizar pago anticipado correspondiente de mínimo 30% de la cotización, incluyendo IVA.

En caso de retracto de pedido marítimo, se cobrará una compensación equivalente al 20% del valor de la mercadería (incluyendo IVA), la cual se tomará del anticipo.

**Nota Importante:**

*TRITEC Center no se hace responsable por los retrasos de fuerza mayor, atribuibles al fabricante, retrasos aduaneros debido a huelgas u otros agentes externos a nuestra gestión. Nos comprometemos a informar al cliente de forma oportuna los "Tiempos de fabricación estimados" así como mantener informado al cliente del estatus de su pedido cuantas veces lo requiera, motivo por el cual TRITEC Center no aceptará ningún tipo de multas por lo antes descrito.*

## 6. Condiciones de pago.

El pago de las Notas de Venta emitidas atribuye el derecho a realizar el retiro total o parcial de los productos comprendidos en la misma.

Las formas de pago son las siguientes, con los respectivos detalles e instrucciones indicadas a continuación en el numeral 6.2.

### 6.1 Formas de Pago.

- Modalidad de cien por ciento (100%) contado, mediante:
  - a) Transferencia electrónica bancaria. *Clientes Nuevos y con historial de compras.*
- Modalidad Débito y Crédito (vía Webpay): Ingresar a través del siguiente [link](#) o mediante las instrucciones:
  - a) Modalidad online débito; Seleccionar *Red compra*:
  - b) Modalidad online crédito; Seleccionar Tarjeta de Crédito. *Clientes Nuevos y con historial de compras.*  
<https://www.webpay.cl/portalpagodirecto/pages/institucion.jsf?idEstablecimiento=93838649>
- Modalidad de crédito a plazo, sujeta a evaluación comercial del cliente mediante:
  - a) Cheque al día.
  - b) Cheque a Fecha (según condiciones aprobadas en Nota de Venta).
  - c) Cuenta Corriente sin documento, mediante Transferencia electrónica. *Solo clientes con compras en la empresa, y línea de crédito aprobada.*

### 6.2 Detalles de las Formas de Pago.

#### 6.2.1 Transferencias.

Los pagos al contado serán efectuados mediante transferencia electrónica a la siguiente cuenta:

**Asunto:** N° Nota de venta y Rut de Cliente Ej.: NV 1234 y Cuota (Anticipo N1/3) 77.285.518-4  
**Titular:** TRITEC Center Spa  
**Cuenta Corriente:** Banco Santander.  
**Número:** 7933324-7  
**RUT:** 77.285.518-4  
**Email:** [pagos@tritec-center.cl](mailto:pagos@tritec-center.cl) y CC al ejecutivo.

Además, para iniciar el proceso de preparación del pedido, se tendrá que enviar el comprobante de transferencia al correo de administración y al ejecutivo correspondiente, vía correo electrónico. La transferencia será verificada por el departamento de finanzas antes de autorizar preparación alguna, este proceso demora aproximadamente dos (2) horas.

**Transferencias sin información explícita no serán vinculadas a clientes o pedidos, retrasando compromisos adquiridos.**

### *6.2.2 Cheques y Documentos bancarios.*

#### *6.2.2.1 Elaboración del cheque.*

Los documentos bancarios, deben elaborarse con las siguientes instrucciones:

Cruzado, Nominativo, a nombre de: TRITEC Center Spa, Rut: 77.285.518-4

Entregando en oficina central de TRITEC Center, mediante sobre cerrado indicando número de cotización o nota de venta y detalles del remitente (nombre, correo, teléfono y empresa).

El nombre del Titular del Cheque debe ser de la misma empresa o persona a la cual se le aprobó el crédito.

#### *6.2.2.2 Envío de Cheques.*

Los Cheques deben ser enviados antes del retiro y preparación de equipos la siguiente dirección:

Dr. Manuel Barros Borgoño 71 – oficina 1104, Providencia, Santiago. Destinatario:

Nombre de Ejecutivo.

El nombre del Titular del Cheque debe ser de la misma empresa o persona a la cual se le aprobó el crédito.

Se recomienda tomarle fotografías y enviarlas vía email junto con la orden de transporte (OT) de la empresa de encomiendas de los cheques para hacer seguimiento de estos.

Los cheques no pueden ser entregados en el centro de despacho.

### 6.2.2.3 Prórroga de cheques o Retrasos en pago de Facturas Vencidas.

Para los casos que cliente solicitase prórroga de cheque, debe solicitar vía escrita por e-mail al vendedor asignado, con un mínimo de cinco (5) días previos a la fecha de cobro, quien reenviará solicitud al área de Finanzas para que evalúen esta situación. Si procede la prórroga por dicha área, deberá cancelar un monto del 3% de interés simple mensual sobre el capital adeudado más 1 UF por gastos administrativos cada vez que se prorrogue. El interés y gastos de gestión se facturarán de inmediato y debe ser pagado al contado. Sólo se aceptan prórrogas de máximo 30 días, y las prórrogas sucesivas no pueden superar los 60 días de la fecha que esté escrita en el cheque.

### 6.2.4 Modalidad Webpay.

Sitio:	<a href="http://www.webpay.cl">www.webpay.cl</a>
Seleccionar Establecimiento:	TRITEC Center – N° 93838649.
Seleccionar:	Pagar
Completar la información Solicitada:	
Identificación del Pago:	Indicar N° Cotización o N° Nota de Venta: <i>Ej. Cotización 2851.</i>
Rut:	Indicar Rut Empresa o Persona.
Nombre:	Nombre Identificador Empresa.
Correo Electrónico:	Indicar Correo Electrónico para confirmación.
Monto:	Según Cotización o NV.
Observaciones:	Otras Observaciones para el pedido.

## 7. Preparación, Entrega y despachos de Pedidos.

Se disponen las siguientes modalidades, para asegurar las condiciones íntegras de transporte de la mercadería de carácter delicado.

### 7.1 Tiempos de Preparación de Pedidos.

Con la finalidad de entregar en los menores tiempos de entrega, los pedidos serán procesados en orden de llegada, manteniendo los siguientes tiempos de entrega:

- Un máximo de 24 horas para ventas de equipos individuales al detalle y/o en condiciones de entrega al por mayor (Cajas y pallets).
- Un máximo de 48 horas para pedidos con cortes de Cables y Estructuras.

Coordinada la entrega o retiro, cualquier modificación o adicional afectará el retiro según los tiempos necesarios para preparación del pedido.

### 7.2 Entrega de equipos en Centro de Despacho (CD).

Las entregas se deben coordinar con al menos 24 horas de anticipación informando la hora de retiro, por escrito vía e-mail con su ejecutivo de ventas. La entrega será sobre camión en nuestro Centro de Distribución en Camino del Cerro 290, bodega C2, comuna de Quilicura, Santiago de Chile.

El horario de atención del CD es en días hábiles:



Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 hrs.

Viernes de 8:00 a 15:30 hrs.

El canal oficial de comunicación y coordinación es mediante el correo: [logistica@tritec-intervento.cl](mailto:logistica@tritec-intervento.cl) y con copia siempre al ejecutivo.

### 7.2.1 Modificación de pedidos por parte de cliente.

Cualquier modificación de pedido por parte del cliente, deberá comunicarla con 24 horas de anticipación a través del ejecutivo de cuenta donde se reprogramará entrega de pedido por consiguiente no se aceptará modificación el mismo día de retiro ni guías de despacho parciales, pudiendo para estos casos TRITEC Center anular retiro de material y equipos.

### 7.2.2 Entrega sobre transporte cliente.

El cliente debe retirar en un vehículo adecuado para la carga y transporte de la mercadería. En caso de que el vehículo no sea apto y/o la carga de este implique riesgos para el personal de TRITEC Center o la integridad de la carga, el Jefe de Logística tendrá atribución de negar el despacho o entregarla "a puertas" sin prestar servicios en el proceso de carga de la mercadería luego de firmada la guía de despacho por parte del cliente.

Para retiros en Centro de Distribución, el cliente cuenta con al menos 15 minutos para la revisión de la carga que está recibiendo, además cuenta con 24 horas para el desempaque y revisión exhaustiva de la misma. Después de 24 horas no se aceptan reclamos por posibles elementos faltantes.

La preparación de pedidos inicia con el proceso de recepción de OC, pago y emisión de la nota de venta. Coordinado la fecha del retiro, se emitirán las respectivas Facturas y/o Guías de Despacho hasta 48 horas antes de la fecha acordada con la intención de minimizar el tiempo de espera.

## 7.3 Despachos a dirección de cliente.

Todos los envíos a Santiago y/o regiones se realizarán a través de la empresa definida por TRITEC Center con recargo de envío, además de costo adicional de embalaje.

- El servicio de transporte estándar implica la entrega de la carga sobre camión por lo cual la descarga de los pallets en sitio u obra es responsabilidad del cliente.
- El cliente cuenta con 15 minutos para la revisión y descarga de la mercadería, estado de embalaje, conteo de bultos. En caso de detectar alguna anomalía, embalaje golpeado, debe tomar fotografías e informar de forma inmediata al ejecutivo haciendo una nota de inconformidad en la guía de despacho. El cliente debe rechazar bultos completos, no se aceptan devoluciones parciales de bultos.

TRITEC Center no se hace responsable por daños y perjuicios causados al cliente (retrasos de obra, gastos logísticos, multas, u otros), debido a fallas de transporte.

Desde la fecha de entrega de la carga al cliente, el cliente cuenta con 24 hrs. Para informar posibles daños y mediante reclamo y envío de evidencia fotográfica como medio de prueba para tramitar los reclamos a la empresa de transporte, sin perjuicio de lo anterior, si la guía de despacho es firmada con recepción conforme no se aceptarán reclamos

#### 7.4 Despachos por Empresas de Transporte Particulares.

En caso de que el cliente solicite otra empresa de transporte, esta deberá ser coordinada con al menos 48 horas hábiles de anticipación y la misma deberá hacer el pickup en nuestros centros de despacho. No se realizarán despachos a otras agencias de transporte.

Una vez firmada la recepción conforme por parte del transportista designado por el cliente, TRITEC Center no se responsabiliza por los daños que puedan ocurrir a la carga.

El cliente cuenta con 24 horas luego de recibida la carga en destino para la revisión exhaustiva de la misma, en caso de que falten elementos deberá documentar las guías de transporte donde se visualicen la cantidad de bultos, se solicitará un reporte fotográficos y TRITEC Center tendrá 48 horas hábiles para la revisión física de stock y determinar si el reclamo es o no es procedente.

No se aceptan reclamos por daños de transporte una vez firmada la guía de recepción conforme o pasado el plazo.

#### 8. Facturación.

Se emitirá factura electrónica según los plazos de preparación y entrega acordados. Cualquier solicitud de factura anticipada o distinta, se debe solicitar a ejecutivo con 48 horas de anticipación y esperar aprobación.

#### 9. Servicio Post –Venta, y Garantías.

Al adquirir productos en TRITEC Center, pueden hacer uso de nuestro servicio de Postventa y Soporte Técnico. Esto incluye, apoyo en actividades exclusivamente relacionadas a configuraciones de los equipos adquiridos, revisión de funcionamiento y carga o modificación de parámetros, entre otros. No se incluye la revisión ni dimensionamiento de elementos de instalación eléctrica como conductores, protecciones, transformadores de corriente o modificación de tableros. Requisitos; comprobante de Compra, Boleta o Factura, cumplimiento de plazos y formas.

##### 9.1 Pre-recepción y requisitos.

Todos los productos comercializados por TRITEC Center Spa gozan de Garantía Legal durante 3 Meses desde la emisión de la factura de compra, tiempo dentro del cual el cliente puede elegir entre reparación, cambio o devolución si el producto presenta fallas de **Fabricación**. Para gestionar la garantía legal se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Notificar falla o incidencia por correo a [postventa@tritec-center.cl](mailto:postventa@tritec-center.cl) con copia al ejecutivo, donde además de especificar detalladamente la falla, se debe adjuntar la factura o nota de venta relacionada al equipo. En caso de ser necesario el Departamento técnico solicitará información adicional sobre la falla o incidencia. El

departamento técnico debe hacer una revisión del equipo para determinar que se trata de una falla de fabricación o una mala instalación.

2. Una vez teniendo la información solicitada, en un plazo de 72 horas hábiles el Departamento técnico coordinara una revision remota, para verificar si la falla requiere desmontaje del equipo o no. Están excluidos de la garantía legal fallas por sobretensión, cortocircuito, deterioro por condiciones ambientales inadecuadas, daños físicos, productos golpeados, uso distinto al recomendado por el fabricante, mala configuración, instalación por personal inexperto no certificado.
3. El Departamento Técnico solicitará información del Proyecto (planos, diagramas, ingenierías), fotografías de la instalación, registros de configuración cargada en los equipos, registros históricos de funcionamiento, datos del instalador, y todo lo que considere necesario para calificar el origen de la falla.
4. Luego de expirada la Garantía Legal de 90 días, TRITEC Center Spa gestiona garantía con los fabricantes de las marcas que representa, por lo cual la calificación de garantía y tiempo de respuesta serán atribuciones del fabricante del producto.

TRITEC Center Spa se reserva el derecho de aceptar devoluciones por retracto de compra en período máximo de 10 días desde la fecha de entrega (emisión de guía de salida y/o factura) y todos los productos deberán ser evaluados por el Departamento Técnico, proceso que se demora 72 horas hábiles. Las devoluciones sólo aplican para productos Retail en empaque original, no aplica para Estructuras, Cables ni Paneles Solares. De aplicar la devolución por retracto, sólo se devolverá un 80% del valor de la compra vía Nota de Crédito y/o transferencia bancaria la cual se tomaría mínimo 10 días hábiles.

El tiempo de revisión solo aplica cuando se sigue el proceso como corresponde. TRITEC Center se reserva el derecho de no aceptar devoluciones que no han sido anunciadas previamente al Departamento técnico.

Todo repuesto utilizado en la reparación contará con un plazo de garantía de 3 meses a partir de la fecha de notificación de retiro por parte del servicio técnico.

TRITEC Center no se hace responsable por los costos de transportes asociados a devoluciones, reclamos de garantía, reenvío de equipos reparados o reenvío de equipos por cambio ni por daños, perjuicios, multas, que la falla de un equipo pueda afectar a un instalador, cliente final, proceso productivo o similar.

## 9.2 Recepción.

Una vez determinado por el Servicio Técnico, El cliente debe entregar el componente con su empaque y accesorios originales en la dirección, horario indicado, lo cual debe ser coordinado con el ente que recepcionará el equipo con al menos 12 horas de antelación, para la recepción legal del equipo éste debe ser entregado junto con la factura o boleta de compra o nota de venta (si disponible).

No se aceptarán productos para Cambio o Devolución si no se encuentran en perfecto estado, con su embalaje original y accesorios completos.

## 9.3 Resolución.

Dependiendo de la resolución del diagnóstico, el plazo máximo recibir indicación es de 10 días hábiles, terminado este tiempo la entrega del equipamiento demora en promedio:

Devolución de dinero y/o Abono por cambio:	10 días hábiles.
Cambio de equipamiento:	30 a 60 días hábiles.
Diagnósticos y Reparaciones:	2 a 30 días hábiles.

#### 9.4 Devolución por equipo dañado.

En caso de que el equipo tenga defectos de fabricación calificada por nuestro departamento técnico dentro de los tres (3) meses de efectuada la compra, el cliente puede optar por la devolución de sus fondos según los plazos mencionados en el punto 9.3. Los tiempos de respuesta a reparación o reemplazo dependerán totalmente del fabricante y en caso de no haber stock para cambio, sólo se considerará flete marítimo para reposiciones.

#### *10. Con relación a prestación de Servicios Adicionales.*

TRITEC Center considera como servicios adicionales aquellos que no están estipulados en el ítem nueve (9), los cuales no se acogen al convenio de colaboración o son cubiertos por el acuerdo.

Entre estos servicios están los informes o documentos tales como: estudio de prefactibilidad, factibilidad técnica y/o económica, planos, etc. Además de aquellos servicios correspondientes a visitas técnicas en terreno como: resolución de falla de equipos, supervisión de montaje o instalación de equipos, puesta en marcha de sistemas fotovoltaicos, configuración de equipos, revisión y mantención preventiva de equipos de electrónica de potencia y capacitaciones en terreno.

Se establece que la forma para cotizar estos servicios es vía correo electrónico a **postventa@tritec-center.cl**, teniendo como tiempo máximo de respuesta cinco (5) días, a fin de verificar la disponibilidad del personal y garantizar la calidad en el servicio.