



# SERVICIO TÉCNICO

**GARANTIA  
TERMINOS Y CONDICIONES  
ELECTRODOMESTICOS MENORES**



home appliances



## POLITICA DE GARANTIAS



### GARANTIA A NIVEL NACIONAL



### ¿COMO NOS PUEDES CONTACTAR?



### CENTROS DE SERVICIO TECNICO AUTORIZADOS (CSTA)



### TIEMPOS DE RESPUESTA



### ANALISIS DE FALLA Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS



### REPUESTOS Y ACCESORIOS ORIGINALES





## POLITICA DE GARANTIAS



Newell Brands de Chile Ltda. prestará el servicio técnico cuando el producto presente **avería técnica** durante el período de garantía\*



**Valida en Territorio Continental** para productos adquiridos en Chile, comercializados por Newell Brands de Chile Ltda.



Atendida por la red **Centros de Servicio Técnico Autorizados**



Newell Brands Chile Ltda. no asumirá responsabilidad por **políticas propias de los puntos de venta y/o garantías extendidas o suplementarias.**



Los términos de la garantía **aplican por igual para todos los clientes.** Newell Brands de Chile Ltda. no maneja políticas particulares o especiales con clientes

\*Garantía valida por **un año** a partir de la fecha de compra o entrega del producto.



## POLITICA DE GARANTIAS (CERTIFICADO O POLIZA DE GARANTIA)



CERTIFICADO DE GARANTIA  
WARRANTY CERTIFICATE  
CARTÃO DE GARANTIA

ESPAÑOL

1 AÑO DE GARANTÍA LIMITADA

Sunbeam Products, Inc. garantiza que este producto estará libre de defectos en material o mano de obra por un periodo de UN (1) año a partir de la fecha de la compra. Sunbeam a su elección, prestará el servicio técnico a este producto o cualquier componente del producto que se encuentre defectuoso durante el periodo de garantía. Para México, la garantía es a partir de la fecha en que el cliente recibe el producto que se presume como la fecha de la factura o comprobante, o la fecha del sello de la garantía, salvo documento que demuestre lo contrario.

Esta garantía es válida para el comprador original al detalle y no es transferible (no aplica para el mercado mexicano donde si es transferible). Para hacer efectiva esta garantía en cualquiera de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster® que se indicaran en este certificado, no deben exigirse mayores requisitos que la presentación del producto, la factura de compra y esta póliza, debidamente llenada, sellada y fechada por el establecimiento que lo vendió. En el caso de México para hacer efectiva la garantía no deben de exigirse mayores requisitos que la presentación del producto, acompañado de la póliza correspondiente, debidamente sellada por el establecimiento que lo vendió, o factura, o recibo o comprobante en el que consten los datos específicos del producto.

Para obtener información sobre las partes, componentes, consumibles y accesorios de sus productos el consumidor deberá de contactar a cualquiera de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster® que se indica en este certificado.

Los concesionarios Oster®, Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, o almacenes de ventas al detalle de productos Oster® no tienen el derecho de alterar, modificar o cambiar, de manera alguna, los términos y condiciones de esta garantía. Incluye el servicio técnico gratuito y del reemplazo de cualquier parte, pieza o componente que eventualmente fallara, y la mano de obra necesaria (y gastos de transporte solo aplica para México) para su revisión, diagnóstico y servicio técnico, a partir de la fecha de su recepción dentro de la Red de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, derivados del cumplimiento de esta póliza. El presente certificado ampara únicamente al USUARIO FINAL del producto para uso DOMESTICO.

Sunbeam se exige de hacer efectiva esta garantía sólo en los siguientes casos:

Aplicables para Latinoamérica (salvo estipulación en contrario según regulaciones locales):

- Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
- Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.
- Uso en voltaje o corriente incorrecta, o fallas en el suministro eléctrico.
- Daños ocasionados por el consumidor, por transporte o manipulación del artefacto.
- Desgaste natural de accesorios en general, recipientes, vasos, etc.
- Si se detecta que el daño interno del equipo fue ocasionado por insectos o animales.

Sugerimos que para el uso de la garantía no regrese el producto a la tienda, por favor llévelo a un un Centro de Servicio Técnico Autorizado Oster®.

Nota: Los siguientes casos no aplican para México: d, e, f, g

Al término de su póliza de garantía, los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, seguirán a sus órdenes para brindarle el servicio que usted se merece, siempre con la confianza de la marca Oster®.

Sunbeam Products, Inc. es una subsidiaria de Newell Brands Inc.

Los términos y condiciones de la garantía los puedes encontrar en:

- Póliza o certificado de garantía incluido en el empaque original de cada producto.
- Página web:

<https://www.oster.cl/servicio-y-soporte/garantias>

La póliza cumple con La ley 21.398 de protección al Consumidor.

# POLITICA DE GARANTIAS (CERTIFICADO DE POLIZA DE GARANTIA)



## CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS/ AUTHORIZED SERVICE CENTERS CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

Sugerimos que para el uso de la garantía no regrese el producto a la tienda, por favor llévelo a un Centro de Servicio Técnico Autorizado Oster®. Para obtener la información más actualizada sobre los centros de servicio en su área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com) / It is recommended in order to receive warranty service, do not bring product to store of purchase, but rather to an authorized Oster® Service Center. To obtain the latest information regarding service centers in your area, please visit [www.oster.com](http://www.oster.com) / Sugerimos que para uso en garantía, você não devolva o produto à loja, leve para um centro de serviço autorizado Oster®. Para obter as informações mais atualizadas sobre centros de serviço próximos a sua área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com)

PAIS/ ESTADO/ CIUDAD COUNTRY/ STATE/ CITY PAIS/ ESTADO/ CIDADE	NOMBRE/ DIRECCION/ CORREO ELECTRONICO NAME/ ADDRESS/ E-MAIL NOME/ ENDEREÇO/ CORREIO ELETRÔNICO	TELEFONO/ FAX TELEPHONE/ FACSIMILE TELEFONE/ FAX
--	--	--

QUINTANA ROO	CIUDAD	TELEFONO/ FAX
Escuintla	SERVICASA ESCUINTLA / Av. 24-44 zona 1, Escuintla	Tel. (921) 7894-2165
Guatemala	CENTER CENTRO DE SERVICIO MAITOTI / P. Avenida 153 zona 1, Centro Comercial Tivol Plaza local #1, Guatemala	Tel. (502) 2390-7133 / 2330-9571
Guatemala	SERVICIO TÉCNICO OSTER / Via. Calle 540 zona 1 Base del Monte	Tel. (502) 2491-4823 Ext. 23
Guatemala	COC PULS DE SERVICIO / P. Av. 28-73 las cañitas, local #4, condominio Novecento zona 11	Tel. (502) 4272-2838
Guatemala	SERVICIOS Y ELECTRODOMESTICOS / P. Av. 23-24 zona 1, GUATEMALA	Tel. (502) 22534454 / 22535513
Guatemala	SERVICIOS Y ELECTRODOMESTICOS / P. Av. 13-36 zona 17, Altiplano de Guatemala	Tel. (502) 2256-4633 / 2256-5207
Guatemala	ELECTRONICA ATOMO / P. Calle 6-27 zona 3 centro las flores	Tel. (502) 5874-5320
Managua	CENTRO DE SERVICIO MEEI / Calle la granja barrio 2 de abril San Rafael Palen	Tel. (502) 7894-2165
Managua	SERV. CASA OLA TACTA TENDIDO / Avenida 5-10 zona 1, Ciudad Amargosa	Tel. (502) 7793-1463

MICHUACAN	San Pedro Sula	TELEFONO/ FAX
Centro Corporativo, CORPORACION LAFEE / Boulevard del Este, IM-1, Sector Sabalito, San Pedro Sula, Honduras		Tel. (504) 2512-6523

MEXICO	TELEFONO/ FAX
Coloquio por: Newell Brands de México S.A. de C.V. Av. Juárez N° 40-201, Colonia Ex Hacienda San Felipe, Tlalampala de Buc. Estado de México, Atlixcoatlal al Comandante: 802 506 1780	
Agencias / Agências	DOMESTICA MUÑOZ PLAN DE AYUTLA No. 628 - COL. SAN PABLO - C.P. 20250
Dga. Carmona / Tijuana	REFRIGERACION DEL SUR / Boulevard Mariscal 1, Ciudad Américas Este y Oeste c.p. 22315
Clayton / San Cristóbal de las Casas	REFRIGERACION ELECTRODOMESTICOS / Hermanos Peralta 15-C, Col. Centro de San Rafael, Centro
Chaparral / Toluca	CONARE / PTE SUR 590, CENTRO
Chihuahua / Cd. Juarez	DISTRIBUIDORA TURNER / Av. Toluca de la república 3209
Ciudad de México / Barrio Anáhuac	CASA GARZA / Pabellones 875 B.C.P. 0816
Ciudad de México / Copacapan	SERVICIO TÉCNICO MEFAMONTES / Puerto del Barro Negro Local C-1, Anáhuac
Ciudad de México / Cuauhtémoc	EDMUNDOGAR / Av. 123 N° 31-3 Centro
Ciudad de México / Cuauhtémoc	SERVICIO Y REPARACIONES MEXI / Avenida 10-10 zona 1, Ciudad Amargosa
Ciudad de México / Iztacalapa	INGENIERIA DOMESTICA / Plazuela Elías Calles #911-4
Ciudad de México / Iztacalapa	SERVIPRES / Calle Decadas # 124 Edo. Gobierno Pto. COL. MIGUEL HIDALGO
Ciudad de México / Iztacalapa	REPARACION DEL HOGAR TILMARC / AV. FRANC. C. San Rafael Aliso # 1 BARRIO LA RACION
Ciudad de México / Venustiano Carranza	DOMESTICA NORTE / Centro a Santiago # 113 LOCAL C
Ciudad de México / Venustiano Carranza	SERVICIO Y REPARACIONES ELECTRICOS Y MOVILIDAD / Alameda #99
Ciudad de México / Venustiano Carranza	RYVARO SANTA LUCIA S.A. DE C.V. / Av. Plaz. Carretera # 855 Pta. Centro
Ciudad de México / Venustiano Carranza	ELECTRODOMESTICOS SAN JOSE / P. Jalisco 468A
Durango / Durango	SERVICIO / Calle 5 de Febrero #620 Centro, Ave. Calle Alameda Tercera
Edo. de México / Cd. Nezahualcóyotl	CASA FUERTA / Av. Legaz Morales N° 153, Col. Miraflores
Edo. de México / Ecatepec	REFRIGERACION HERMANOS TIRSA / Avenida 129 Mta. V. Col. Manuel Llanes
Edo. de México / Ecatepec	SERVICIO / Pabellones #62, Nicolas Romero
Edo. de México / Nicolás Romero	MACROCENTRO / Quetzalcoatl Bar 236
Edo. de México / Tlalampala	SERVICIO Y REPARACIONES MEXI / Reyes No. 206-10
Edo. de México / Toluca	TELECENTRO / Av. Guadalupe No. 134, Col. Centro
Guatemala / Chignahuapan	GASOL / Av. Alvarez Sur No. 26, Col. Centro
Guatemala / Itzapa	RYVARO / Ramon Coronado #87 zona centro c.p. 2820
Guatemala / Itzapa	REPARACIONES FRAUSTO / Carretera # 115-COL. CENTRO C.P. 37000
Hidalgo / Pachuca	REPARACIONES Y SERVICIOS DE HEDALGO / Avenida Soto # 102 LETRIA B. COLONIA CENTRO C.P. 4000
Jalisco / Guadalajara	MAGNETOS Y REPARACIONES / Av. La Paz # 89
Jalisco / Guadalajara	SERVICIO Y MANTENIMIENTO CASTILLO / Guadalupe 1460
Jalisco / Guadalajara	SERV. Y VENTA DE REPARACIONES / Méndez 154

Sugerimos que para el uso de la garantía no regrese el producto a la tienda, por favor llévelo a un Centro de Servicio Técnico Autorizado Oster®. Para obtener la información más actualizada sobre los centros de servicio en su área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com) / It is recommended in order to receive warranty service, do not bring product to store of purchase, but rather to an authorized Oster® Service Center. To obtain the latest information regarding service centers in your area, please visit [www.oster.com](http://www.oster.com) / Sugerimos que para uso en garantía, você não devolva o produto à loja, leve para um centro de serviço autorizado Oster®. Para obter as informações mais atualizadas sobre centros de serviço próximos a sua área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com)

SELLO STAMP SELO	Producto/Produto	
	Prodotu/Produto	
	Marca/Brand	
	Modelo/Model	No. de serie/Series No./N° de série
	Día/Day	Mes/Month

La presente póliza de garantía confiere a partir de la fecha de entrega del producto. This warranty policy is effective from the date the product is delivered. Esta garantia possui a ser efeito a partir da data de entrega do produto.

SELLO STAMP SELO	NOMBRE/NOME MODELO/ADDRESS	TIMBRE SEAL CARIMBO
------------------------	-------------------------------	---------------------------

## CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS/ AUTHORIZED SERVICE CENTERS CENTROS DE SERVICIO AUTORIZADOS

Sugerimos que para el uso de la garantía no regrese el producto a la tienda, por favor llévelo a un Centro de Servicio Técnico Autorizado Oster®. Para obtener la información más actualizada sobre los centros de servicio en su área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com) / It is recommended in order to receive warranty service, do not bring product to store of purchase, but rather to an authorized Oster® Service Center. To obtain the latest information regarding service centers in your area, please visit [www.oster.com](http://www.oster.com) / Sugerimos que para uso en garantía, você não devolva o produto à loja, leve para um centro de serviço autorizado Oster®. Para obter as informações mais atualizadas sobre centros de serviço próximos a sua área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com)

PAIS/ ESTADO/ CIUDAD COUNTRY/ STATE/ CITY PAIS/ ESTADO/ CIDADE	NOMBRE/ DIRECCION/ CORREO ELECTRONICO NAME/ ADDRESS/ E-MAIL NOME/ ENDEREÇO/ CORREIO ELETRÔNICO	TELEFONO/ FAX TELEPHONE/ FACSIMILE TELEFONE/ FAX
--	--	--

LA PAZ	TELEFONO/ FAX
Lula Pérez / SLP	PC ELECTRODOMESTICOS / Vialandia Anáhuac ang. Michuacan No. 637 col. Penuelmarco
Moravia / Guaymas	MEXICANA DOMESTICA INDUSTRIAL / Calle Matamoros 10 col centro
Nuevo Leon / Monterrey	FERNANDO SEPULVEDA / Puerto Morelos # 239 CENTRO
Nuevo Leon / Monterrey	CENTRO DOMESTICO / Pte. Alameda 1933 Paredes, Local B1 Col. Central C.P. 64100
Oaxaca / Oaxaca	SERVICIO ELECTRODOMESTICO ARAICO / Puente Sur 111, Col. Piedad 66080
Puebla / Puebla	B.Y.L. ELECTRODOMESTICOS / 44 Hita # 1825 Local 15-A
Puebla / Tehuacan	ABRILONES INCANJE CELA / PONENTE #1910 COL. LA RACION C.P. 7170
Quetzaltenango / Guatemala	ELECTRODOMESTICOS CORREDORIA / Avenida 17 y 179 COL. PRESIDENTES C.P. 7000
Shakol / Oaxaca	MAGNETOS Y REPARACIONES S.A. DE C.V. / Camino Valparaíso 240-1/C, Las Flores, C.P. 80118
Shakol / Oaxaca	NEWEL JAPON DELS MICHOS / Av. 8, Juarez No. 437 PTE. C.P. 8130
Shakol / Oaxaca	MAGNETOS Y REPARACIONES S.A. DE C.V. / Camino Valparaíso 240-1/C, Las Flores, C.P. 80118
SLP / Ciudad Valles	REPARACIONIA DEL HOGAR DE VALLES SA DE CV/Avenida # 503 zona centro cp7028
Shakol / Oaxaca	SERVICIOS INTEGRALES ELECTRODOMESTICOS / Pasa del Puente # 4 Col. Ranchito
Shakol / Oaxaca	SM SERVICIO ELECTRONICO / Matamoros # 523
Tamaulipas / Tamaulipas	SERVICIO Y REPARACIONES FRAS / Sanchez Negulesca 818, Col. Centro CP. 89000
Tamaulipas / Tampico	SERVICIO ALEJANDRE / Fray Andres de Ovando 502, Centro
Tamaulipas / Tampico	CASA MONTON / Carretera 104 entre Matias y Hidalgo
Tamaulipas / Tampico	PULSER / Av. 7 y 318 B. Col. Centro, C.P. 84050
Tamaulipas / Tampico	SERVICIO Y REPARACIONES / Paradero 2 N° 39 Interior, Col. Centro cp4402
Tamaulipas / Tampico	REPARACIONIA INTERNACIONAL / Mateos Araya, Col. Toluca C.P. 83330 9170202519
Tamaulipas / Tampico	ELECTRODOMESTICO DEL PUERTO / Carretera 1470 centro c.p. 91700
Tamaulipas / Tampico	REPARACIONIA DEL HOGAR / Calle 7 # 406 209 y 80 Col. Centro
TAMAULIPAS	JADA SERVICE / Local 14A planta alta Plaza Alameda, Via Ricardo J. Alfaro

TELEFONO/ FAX
Distrito por: Newell Brands de Peru S.A.C. Av. Miguel Grau No. 101 Av. 101 Vía. Santa Isabel, San Isidro, Lima, Perú, Atlixcoatlal al Comandante: Central servicio México: Tel. +51 148-4404 Central atención al consumidor: Tel. +51 640-6423
Arequipa
Cusco
Trujillo
Chilipe
Lima-San Isidro
Lima-San Isidro
Lima-San Juan de Miraflores
Lima-San Juan de Miraflores
Lima-San Martín de Porres
Lima-San Juan de Lurigancho
PUERTO RICO
San Juan
REPUBLICA DOMINICANA
Santiago
Santo Domingo
TRINIDAD
Turkey
San Juan
URUGUAY
Montevideo

Sugerimos que para el uso de la garantía no regrese el producto a la tienda, por favor llévelo a un Centro de Servicio Técnico Autorizado Oster®. Para obtener la información más actualizada sobre los centros de servicio en su área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com) / It is recommended in order to receive warranty service, do not bring product to store of purchase, but rather to an authorized Oster® Service Center. To obtain the latest information regarding service centers in your area, please visit [www.oster.com](http://www.oster.com) / Sugerimos que para uso en garantía, você não devolva o produto à loja, leve para um centro de serviço autorizado Oster®. Para obter as informações mais atualizadas sobre centros de serviço próximos a sua área, por favor visite [www.oster.com](http://www.oster.com)



## ESPAÑOL

### 1 AÑO DE GARANTIA LIMITADA

Sunbeam Products, Inc. garantiza que este producto estará libre de defectos en material o mano de obra por un periodo de UN (1) año a partir de la fecha de la compra. Sunbeam a su elección, prestará el servicio técnico a este producto o cualquier componente del producto que se encuentre defectuoso durante el periodo de garantía. Para México, la garantía es a partir de la fecha en que el cliente recibe el producto que se presume como la fecha de la factura o comprobante, o la fecha del sello de la garantía, salvo documento que demuestre lo contrario.

Esta garantía es válida para el comprador original al detalle y no es transferible (no aplica para el mercado mexicano donde si es transferible). Para hacer efectiva esta garantía en cualquiera de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster® que se indicaran en este certificado, no deben exigirse mayores requisitos que la presentación del producto, la factura de compra y esta póiza, debidamente llenada, sellada y fechada por el establecimiento que lo vendió. En el caso de México para hacer efectiva la garantía no deben de exigirse mayores requisitos que la presentación del producto, acompañado de la póiza correspondiente, debidamente sellada por el establecimiento que lo vendió, o factura, o recibo o comprobante en el que consten los datos específicos del producto. Para obtener información sobre las partes, componentes, consumibles y accesorios de sus productos el consumidor deberá de contactar a cualquiera de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster® que se indica en este certificado.

Los concesionarios Oster®, Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, o almacenes de ventas al detalle de productos Oster® no tienen el derecho de alterar, modificar o cambiar, de manera alguna, los términos y condiciones de esta garantía. Incluye el servicio técnico gratuito y del reemplazo de cualquier parte, pieza o componente que eventualmente fallara, y la mano de obra necesaria (y gastos de transporte solo aplica para México) para su revisión, diagnóstico y servicio técnico, a partir de la fecha de recepción dentro de la Red de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, derivados del cumplimiento de esta póiza. El presente certificado ampara únicamente al USUARIO FINAL del producto para uso DOMESTICO.

- Sunbeam se exige de hacer efectiva esta garantía sólo en los siguientes casos:
- Aplicables para Latinoamérica (salvo estipulación en contrario según regulaciones locales):
    - Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
    - Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
    - Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.
  - Uso en voltaje o corriente incorrecta, o fallas en el suministro eléctrico.
  - Daños ocasionados por el consumidor, por transporte o manipulación del artefacto.
  - Desgaste natural de accesorios en general, recipientes, vasos, etc.
  - Si se detecta que el daño interno del equipo fue ocasionado por insectos o animales.
- Sugerimos que para el uso de la garantía no regrese el producto a la tienda, por favor llévelo a un Centro de Servicio Técnico Autorizado Oster®.

Nota: Los siguientes casos no aplican para México: d, e, f, g  
Al término de su póiza de garantía, los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, seguirán a sus órdenes para brindarle el servicio que usted se merece, siempre con la confianza de la marca Oster®.  
Sunbeam Products, Inc. es una subsidiaria de Newell Brands Inc.

## ENGLISH

### 1-YEAR LIMITED WARRANTY

Sunbeam Products, Inc. warrant that for a period of ONE (1) year from the date of purchase, this product will be free from defects in material and workmanship. Sunbeam at its choice, will provide technical support for this product or any component of the product found to be defective during the warranty period. For Mexico, the warranty is from the date the customer receives the product that is presumed to be the date of the invoice or voucher, or the stamped date of the guarantee, unless proven otherwise.

This warranty is valid for the original retail purchaser and is not transferable (Not applicable for the Mexican market where transferable). For this warranty to be honored in any Authorized Oster® Technical Service Centers that are indicated in this certificate, it will be necessary to present the product, the purchase receipt and this policy filled out, sealed and dated by the retailer who sold the product. In order for Mexico to enforce the guarantee, it should not be required that the product presentation is accompanied by the corresponding policy, duly stamped by the sold establishment, or includes an invoice or receipt stating the specific product data.

For information on parts, components, supplies and accessories for this product the consumer should contact any of the Authorized Oster® Technical Service Centers indicated in this certificate. Oster® dealers, Authorized Oster® Technical Service Centers, or retail stores selling Oster® products do not have the right to alter, modify, or in any way change the terms and conditions of this warranty. It includes the technical support and repair of any faulty accessory, part or component and the labor required, (as well



## POLITICA DE GARANTIAS (CERTIFICADO O POLIZA DE GARANTIA)

Para hacer efectiva la garantía no deben de exigirse mayores requisitos que la presentación del producto, boleta, factura o recibo o comprobante en el que consten los datos específicos del producto.

**Newell Brands de Chile, se exime de hacer efectiva esta garantía sólo en los siguientes casos:**



- a) Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
- b) Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se acompaña al producto.
- c) Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.
- d) Uso en voltaje o corriente incorrecta, utilización de extensiones eléctricas, instalaciones eléctricas deficientes o fallas y variaciones de voltaje del suministro eléctrico.
- e) Daños ocasionados por el consumidor, por transporte o manipulación del artefacto.
- f) Desgaste natural de accesorios en general, recipientes, vasos, etc.
- g) Si se detecta que el daño interno del equipo fue ocasionado por insectos o animales.

**Sugerimos que para el uso de la garantía no regrese el producto a la tienda, por favor llevarlo a un Centro de Servicio Técnico Autorizado Oster®.**

**Al término de su póliza de garantía, los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, seguirán a sus órdenes para brindarle el servicio de reemplazos de componentes, siempre con la confianza de la marca Oster®.**



## ¿COMO NOS PUEDES CONTACTAR?



Entra a la web oficial con el link:  
<https://www.oster.cl/servicio-y-soporte/contactanos>



Póliza de garantías  
Call center  
Página Web de Oster



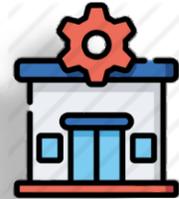
Comunícate el teléfono  
2 2594 50 98 horario de  
atención 9am a 5pm de  
Lunes a Viernes



## GARANTIA A NIVEL NACIONAL

CENTRO DE SERVICIO  
TECNICO AUTORIZADO (CSTA)  
**Administrados por Servicenter**

16 CSTA a lo largo del territorio  
nacional



### Contactos Post venta:

Walter Cáceres R.	walter.caceres2@newellco.com	+56 9 6907 9044
Oscar Olivares	oscar.olivares@newellco.com	+56 9 5405 6304
Yasmin Muñoz	yasmin.munoz@newellco.com	+56 2 2594 5033



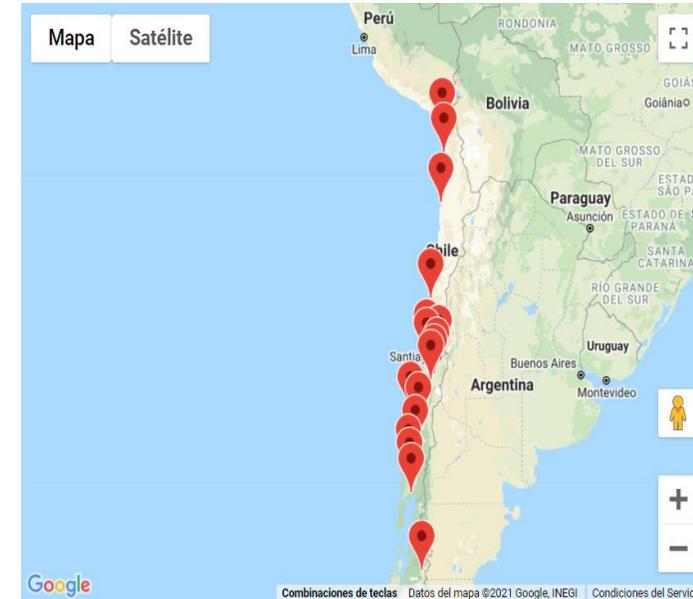
# CENTROS DE SERVICIO TECNICO AUTORIZADOS (CSTA)

¿ COMO LOCALIZAR NUESTROS CENTROS DE SERVICIO?

- Llamar a Call Center (2 2594 50 98 )
- Accesar al link

<https://www.oster.cl/servicio-y-soporte/centros-de-servicios>

- Listado de CSTA se puede también encontrar en la póliza de garantías incluida en cada uno de los artículos





# LISTADO CENTROS DE SERVICIO TECNICO AUTORIZADOS (CSTA)

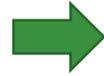
NOMBRE	CIUDAD	DIRECCION	TELEFONOS	CORREO ELECTRONICO	HORARIOS DE SERVICIO	NOMBRE RESPONSABLE CSTA	TELEFONOS DE RESPONSABLE CSTA
Centro de Servicio Arica	Arica	Dr Juan Noe N°1233	58-2231981	cbsp@hotmail.com	Lunes a Viernes de 09:00 a 13:30 y de 15:30 a 19:30 hrs	Dayana Gongora	58-2231981
Atom Servis	Antofagasta	Avda Edmundo Perez Zujovic N°7952	55-2602529	atomservis17@gmail.com	Lunes a viernes 10:00-14:00/16:00-18:30	Rosita Adrian	55-2602529
Centro Tecnico Acuarela Ltda	La Serena	Balmaceda N°373	51-2225229/51-2227287/51-2217867	acuarelarepuestos@gmail.com	Lunes a Viernes 09:00-18:00Hrs	Cristina Camposano	51-2225229
Electronica del puerto	San Antonio	Domingo Fernandez Concha N°294	35-2212283	electronicadelpuerto@gmail.com	Lunes a Viernes 09:00-14:00Hrs/15:00-17:00Hrs	Carlos Canto	35-2212283
Sociedad de Serv. Tec. Martinez e hijos Ltda	Rancagua	Gamero N°501	72-2239849	serviciosertec@gmail.com	Lunes a Viernes 09:00-17:00Hrs	Hortencia Martinez	72-2239847
Miguel A.Vergara Escudero Asistencia Tecnica E.I.R.L.	San Fernando	Chacabuco N°792 - Local 5	72-2585099	tallersanfernando@hotmail.com	Lunes a Viernes 09:00-13:30Hrs/15:00-18:00Hrs	Filomena Valenzuela	72-2585099
Miguel A.Vergara Escudero Asistencia Tecnica E.I.R.L.	Curico	Manuel Rodriguez N°1108	75-2382351	tallercurico@hotmail.com	Lunes a Viernes 09:00-13:30Hrs/15:00-18:00Hrs	Macarena Canales	75-2382351
Servicios Cristina Avello	Concepcion	Las Heras N°259	41-2232641	crysavello@hotmail.com	Lunes a Viernes 09:00-13:30Hrs/15:00-18:00Hrs	Cristina Avello	41-2232641
CatoCasa Ltda	Los Angeles	Colo Colo N°712	43-2323523	catocasa.ltda@gmail.com/	Lunes a Viernes 09:00-13:30Hrs/15:00-18:00Hrs	Roberto Castillo	43-2323523
Esina Temuco	Temuco	Manuel Montt N°198	45-2261885/45-2214649	repcion2esina@gmail.com	Lunes a Viernes 09:00-13:00Hrs/14:43-18:30Hrs	Clara Vilches	45-2261885 45-2214649
SERVICIO TECNICO ZENER	Valdivia	Don Juan Carlos N°325, Villa Reina Sofia	632 218193	marcia.toro03@gmail.com	Lunes a Viernes 10:00 A 13:00 / 15:30: A 19:00	Jorge Cárcamo	632 218193
STA Osorno	Osorno	Manuel Montt N°670 - A	64-2317486	bladirepuestos@hotmail.com	Lunes a Viernes 09:00-13:00Hrs/15:00-18:00Hrs	Bladimir Gavilan Gajardo	64-2317486
STA Javier Gonzalez	Puerto Montt	Lago Vidal Gormaz, Manzana 14 Casa 10	65-2258127	javier.gh67@gmail.com	Lunes a Viernes 10:30-13:00Hrs/15:30-18:00Hrs	Javier Gonzalez-Nelly Proschle	65-2258127
Servitelco	Coyhaique	Cochrane N°532	67-2231149	servit@patagoniachile.cl	Lunes a viernes 09:30-12:45/15:00-18:30	Jasna Amar Reyes	67-2231149
Servicio Tecnico Zoldac	Punta Arenas	Enrique Abello N°755	61-2236329	constanzo.roberto@gmail.com	Lunes a viernes de 14:00-18:00	Roberto Constanzo Yercic	61-2236329
STA Santiago Atencion Retail y Clientes	Santiago	Calle La Plata N°2182 - Quinta Normal	227752022	centralsta@servicenter.cl / administración@servicenter.cl	Lunes a Viernes 09:00-17:00Hrs	Claudia Palacios	9 6805 0200



## TIEMPOS DE RESPUESTA (SOLUCION A PRODUCTOS FALLADOS)



CSTA Y RUTAS DE  
SERVICIO



5 días, cuando artículo no  
necesita componente para  
reparación o componente  
disponible



15 días, cuando se  
requiere componente o  
cambio físico



Seguimiento en la Plataforma CSTA, donde tienen que  
Ingresar el rut y el número de la guía a consultar

En el link <http://www.clsoluciones.cl/Servicenter/guias/>



¿Necesitas consultar por  
reparación de un producto?

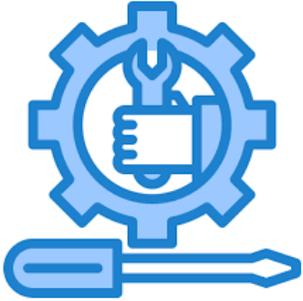
Ir a consulta



Además pueden consultar los estatus de las OT a  
través de Whatsapp al número +56990209091



## TIEMPOS DE RESPUESTA (¿CUANDO APLICA UNA DEVOLUCION O NOTA DE CREDITO?)



1. Con previo análisis y autorización de servicio técnico
2. Que no se hayan dado las soluciones previas a cliente en tiempo y forma
3. El servicio solo comprende productos en garantía, para ello se requiere el comprobante de compra, (Boleta, Factura, Guía de Despacho, etc.) para así validar la garantía. En el caso de los Retail, tienen al llevar el producto para evaluación con guía de despacho acompañado de una copia de la boleta de compra.
4. Todo producto en garantía tendrá como opción los artículos aplicados en la ley 21.398 sobre los derechos del consumidor.
5. Para Clientes: No se aceptarán productos de exhibición, por daño interno de la tienda, ni por extravío de accesorios, Newell Brands de Chile cede la propiedad, custodia, cuidado y control de los inventarios a sus clientes al momento de la entrega de los productos, siendo recibidos en conformidad con la factura de compra. Por lo tanto, el cliente es autónomo en cuanto a sus procedimientos internos para el manejo y control de sus inventarios. Se recomiendan las buenas prácticas de almacenaje que permitan conservar los productos en buen estado, evitando las mermas y pérdidas.
6. Cuando existe un % alto de accesorios faltantes o averías de productos, se requiere el numero de lote, el modelo del producto y la descripción del accesorio faltante, esta información se traslada al área de operaciones – almacén para una revisión física y posterior evaluación a la solicitud. (Proximo Slide se indica como encontrar el número de lote)
7. Para consumidores, los servicios fuera de garantía se entregará un presupuesto valorizado por el reemplazo de los componentes necesarios y la mano de obra por el servicio, el cual una vez aceptado, los tiempos se acordarán entre el CSTA y el consumidor.

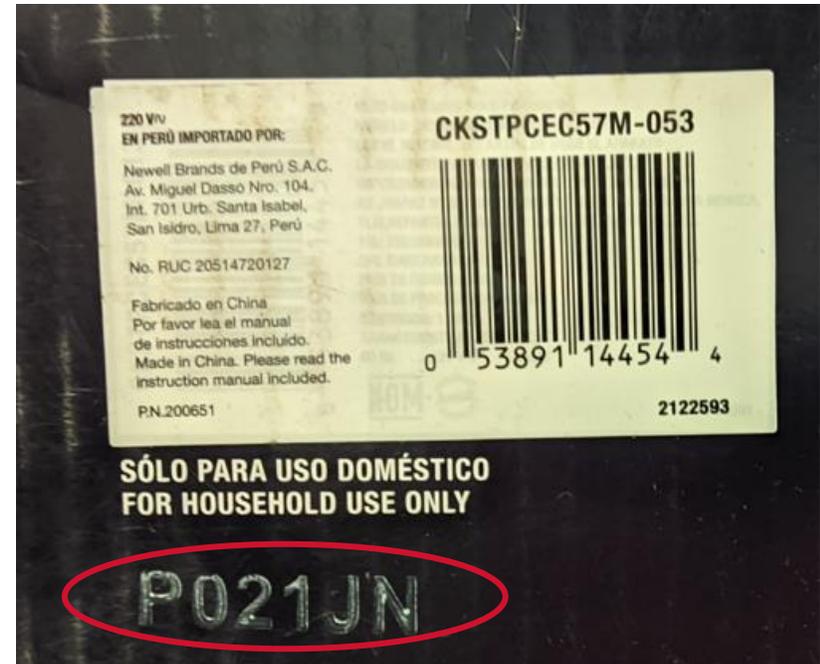


## TIEMPOS DE RESPUESTA (ENCONTRAR NÚMERO DE LOTE EN PRODUCTOS)

### d) Lote del Producto

El número de Lote se puede encontrar en la base de la caja (como timbre de agua) o la base del producto. Comienza con una letra seguido de tres números y termina en letras. Por ejemplo:

- P132JN
- P021JN





# TIEMPOS DE RESPUESTA (TIPOS DE SOLUCIÓN)



CONSUMIDOR FINAL



CLIENTES

**GARANTIA LEGAL**

**GARANTIA VOLUNTARIA**

**GARANTIA VOLUNTARIA**

**GARANTIA LEGAL**



CAMBIO FISICO

**REPARACION**

**REPARACION**

CAMBIO FISICO



CARTA DE CAMBIO



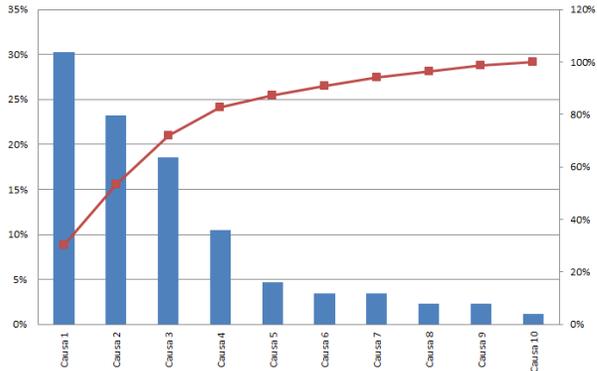
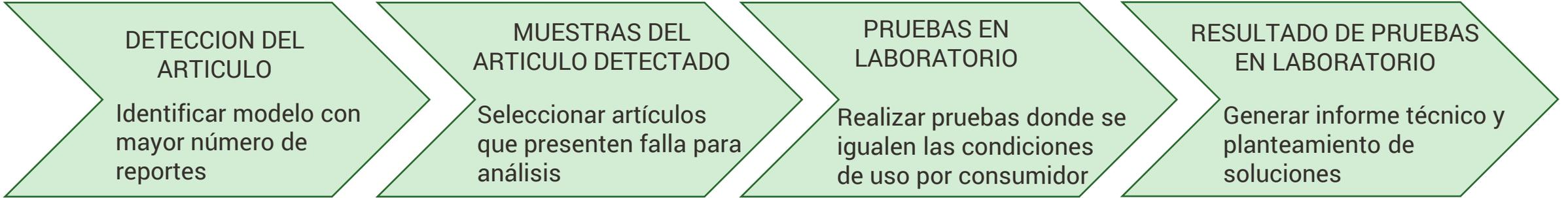
**REPARACION**



NOTA DE CRÉDITO



# ANALISIS DE FALLA Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS



2083370  
201 U  
10.14 %



## Fallas:

1. Cople desgastado
2. Armadura quemada



## COMPONENTES Y ACCESORIOS ORIGINALES



- Nuestros productos están diseñados inteligentemente para que sus componentes sean reemplazados, con ello extender la vida útil del producto y evitar la basura electrónica, para esto son utilizados componentes originales de la marca Oster.
- Se recomienda realizar mantenciones a los productos en nuestros centros de servicios autorizados, dependiendo del uso otorgado, cada 2 años.





## Otra Categoría Oster® en Chile, no asociada a Newell Brands de Chile Ltda.

Para temas de atención a garantías de productos Oster por línea blanca, microondas, sartenes, entre otros, la empresa Household Solutions HS es quien atiende las garantías.

Pueden encontrar centros de servicios técnicos en el link: <https://osterlineablanca.com/centros-de-servicio/>

¿CENTROS DE SERVICIO?  
Encuentra el centro de servicio más cercano.

Selecciona un país...

Microwave, Range Hood, Tower Fan, Refrigerator, Dishwasher, Oven, Refrigerator, Water Dispenser, Refrigerator, Coffee Maker, Coffee Maker, Refrigerator

# Conclusiones



- Invitamos a evitar utilizar el término “Falla de Fábrica” el cual conlleva responsabilidad de cara a consumidores y clientes con evidencias, estudios, hechos y datos.
- Newell Brands a través de su oficina Regional de Postventa, es la única autorizada para determinar un defecto de fabrica después de exhaustivos estudios de laboratorio con muestras del producto y emisión del respectivo informe.



- Newell Brands maneja estrictos protocolos de calidad en todas sus plantas a los fines de asegurar que se cumple la promesa del producto y su protección con empaques e insertos diseñados para evitar daño en el producto.

- Cada producto destinado para la venta ha sido cuidadosamente ensamblado y empacado en sello original. La conformidad con la entrega del producto cede la propiedad, cuidado y custodia del producto a quien lo ha adquirido.



- Escapan del control de Newell Brands el uso inadecuado, usos distintos para el cual el producto ha sido diseñado, falta de mantenimiento, desconocimiento del producto por no leer las instrucciones del manual antes del primer uso, irregularidades de voltaje propias de la localidad donde el producto es usado, conexiones eléctricas que no cumplen con los estándares requeridos, entre otros.

- Newell Brands de Chile Ltda. Cuenta con los canales de comunicación, con el personal capacitado para orientar al consumidor en el adecuado uso, conexión y mantenimiento del producto.

- Ante la duda, siempre la consulta oportuna.



The logo for Newell Brands features the word "newell" in a dark grey, lowercase, sans-serif font. A blue chevron symbol is positioned above the "e" and "l" of "newell". Below "newell", the word "BRANDS" is written in a blue, uppercase, sans-serif font.

newell  
BRANDS