



momentos contigo

POLÍTICA DE GARANTÍA,
CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Televisores y Monitores · CAIXUN Chile

TELEVISORES	24 MESES
MONITORES	12 MESES

Documento: Política oficial de garantía, cambios, devoluciones y atención de solicitudes de garantía. Ámbito: Productos nuevos CAIXUN comercializados en Chile.

Importante: Este documento está diseñado para su uso comercial y operativo y debe interpretarse siempre de conformidad con la legislación chilena vigente. En caso de contradicción, prevalecerán las normas imperativas aplicables.

1. Objeto y alcance

La presente Política establece las condiciones aplicables a la garantía, cambios, devoluciones, reparaciones, evaluación técnica y servicio técnico de televisores y monitores CAIXUN comercializados en Chile.

Su objetivo es entregar un procedimiento claro, uniforme y transparente para consumidores, canales de venta, retailers y equipos de Servicio Técnico.

Esta política se aplica a productos nuevos y no reemplaza ni limita los derechos que la legislación chilena reconoce a los consumidores.

2. Plazos de garantía CAIXUN

CAIXUN ofrece los siguientes períodos de garantía para sus productos nuevos:

Producto	Garantía CAIXUN	Cobertura
Televisores	24 meses	Garantía legal + garantía comercial adicional
Monitores	12 meses	Garantía legal + garantía comercial adicional

El plazo se contabiliza desde la fecha de compra del producto por el consumidor.

3. Garantía legal

Durante los primeros seis meses desde la recepción del producto, el consumidor mantiene los derechos establecidos por la garantía legal chilena. Cuando se configure alguno de los supuestos legales, el consumidor podrá ejercer las alternativas que la legislación reconoce, incluyendo reparación gratuita, cambio del producto o devolución del dinero, según corresponda.

La garantía comercial CAIXUN no reemplaza ni reduce la garantía legal; la complementa y extiende la cobertura por el plazo ofrecido para cada categoría de producto.

4. Qué cubre la garantía

La garantía cubre fallas de funcionamiento atribuibles a defectos de fabricación, componentes o funcionamiento interno del producto, siempre que no exista evidencia de una causa externa o de un hecho imputable al consumidor.

- Problemas de encendido o apagado atribuibles al equipo.
- Fallas de imagen originadas en componentes internos.
- Fallas de sonido.
- Fallas de placas electrónicas o fuente de alimentación interna.
- Fallas de puertos o conectividad cuando sean atribuibles al producto.
- Fallas del sistema operativo o software integrado cuando sean atribuibles al equipo.
- Otras fallas técnicas que impidan el funcionamiento normal del producto.

5. Procedimiento para solicitar garantía

El consumidor podrá ingresar una solicitud a través del canal de compra, Servicio Técnico CAIXUN o canal de atención informado por CAIXUN. Se deberán aportar, cuando corresponda, los siguientes antecedentes:

- Comprobante de compra o antecedente que permita acreditar la adquisición.
- Modelo del producto.
- Número de serie.
- Descripción de la falla.
- Datos de contacto del consumidor.
- Fotografías o videos de la falla, cuando sean útiles para la evaluación preliminar.

Plazo de solución: CAIXUN dispondrá de un plazo de hasta 15 días hábiles para entregar una solución al cliente, una vez ingresado el producto y contando con los antecedentes necesarios para su evaluación.

6. Evaluación técnica

Cuando sea necesario determinar el origen de una falla, CAIXUN podrá realizar una evaluación técnica para establecer si la condición corresponde a un defecto cubierto o a una causa externa o imputable al consumidor.

- Estado general del producto.
- Estado del panel y gabinete.
- Componentes y placas internas.
- Conectores y puertos.
- Evidencia de golpes, impactos, presión o torsión.
- Evidencia de líquidos, humedad u oxidación.

- Evidencia de intervención o reparación por terceros.
- Condiciones de instalación y funcionamiento.
- Historial de servicio técnico.
- Fotografías y antecedentes aportados por el consumidor.

7. Fallas que sí se encuentran cubiertas

Como regla general, cuando la evaluación determine que la causa de la falla corresponde al producto y no existe una causal de exclusión, la solicitud deberá ser tramitada conforme a la garantía aplicable.

Situación	Criterio
No enciende	Cubierta si la causa es interna y no externa.
Falla de imagen sin daño físico	Cubierta si corresponde al panel/electrónica del equipo.
Falla de sonido	Cubierta si corresponde al producto.
Falla de placa o fuente interna	Cubierta cuando corresponde a defecto del producto.
Falla de HDMI/USB u otro puerto	Cubierta cuando el daño es atribuible al producto.

8. Causales de rechazo de la garantía comercial

La garantía comercial podrá ser rechazada cuando la evaluación determine, con antecedentes suficientes, que la falla o daño no corresponde a un defecto de fabricación o funcionamiento del producto, sino a una causa externa, uso inadecuado o hecho imputable al consumidor.

8.1 Pantalla quebrada, trizada o dañada físicamente

- Golpes, impactos o caídas.
- Presión directa sobre el panel.
- Objetos que hayan impactado la pantalla.
- Torcedura o flexión del equipo.
- Manipulación incorrecta durante traslado o instalación posterior a la entrega.
- Daños producidos por almacenamiento o apoyo inadecuado.

Importante: El cliente tiene 24 horas desde la recepción para avisar si el equipo llegó con

daños, como pantalla trizada, quebrada o dañada. Para la evaluación deberá adjuntar fotografías del equipo y del empaque.

8.2 Daños por líquidos, humedad o corrosión

- Derrame de líquidos directamente sobre el equipo o ingreso de líquidos al interior.
- Exposición a humedad o condensación.
- Corrosión u oxidación.
- Instalación en condiciones ambientales incompatibles con las especificaciones del producto.

8.3 Instalación incorrecta

- Uso de soportes incompatibles.
- Tornillos incorrectos o de longitud inadecuada.
- Apriete excesivo.
- Presión ejercida sobre el panel.
- Ventilación insuficiente cuando provoque la falla.
- Conexiones o instalaciones eléctricas incorrectas.

8.4 Reparaciones o modificaciones no autorizadas

- Apertura del equipo por terceros no autorizados.
- Reparaciones externas.
- Modificaciones de componentes.
- Intervenciones electrónicas o mecánicas.
- Uso de componentes no autorizados cuando hayan causado o contribuido a la falla.

9. Otras causales de rechazo

9.1 Daños eléctricos externos

- Sobretensión o variaciones anormales de la red eléctrica.
- Descargas eléctricas externas.
- Cortocircuitos externos.
- Instalaciones eléctricas defectuosas.
- Fuentes o adaptadores incompatibles.

9.2 Uso inadecuado

- Uso contrario al manual o a las especificaciones del fabricante.
- Uso en condiciones ambientales no recomendadas.
- Uso de accesorios incompatibles.
- Modificaciones de software no autorizadas que provoquen la falla.
- Uso distinto al previsto para el producto cuando exceda sus especificaciones.

9.3 Accesorios o dispositivos externos

- Cables defectuosos.
- Adaptadores o fuentes externas incompatibles.
- Dispositivos conectados que provoquen la falla.
- Periféricos o accesorios externos defectuosos.

9.4 Daños provocados por insectos o mascotas

- Daños provocados por insectos, plagas o mascotas, incluyendo el ingreso al interior del equipo, mordeduras, orina, excrementos u otros daños físicos o contaminantes.
- Daño eléctrico provocado por la presencia de bichos o por mascotas (plaga de insectos, cables o plásticos roídos, orina de animal).

9.5 Daños estéticos o cosméticos

- Daños estéticos o cosméticos que no afecten el funcionamiento del equipo, tales como rayones o ralladuras en la pantalla, rayones o ralladuras en las partes plásticas, abolladuras, marcas, golpes superficiales u otros deterioros estéticos similares.

10. Pantallas dañadas al momento de la entrega

Los reclamos por daño físico detectado al momento de la entrega requieren un tratamiento diferenciado para determinar si el daño se produjo antes de la recepción, durante el transporte o con posterioridad.

- Fotografías del embalaje exterior.
- Fotografías de todos los lados de la caja y sus etiquetas.
- Fotografías del producto y del daño.

- Número de serie.
- Fecha de recepción.
- Información del transportista o canal de despacho.
- Video de apertura, cuando exista.

Plazo de aviso: El cliente tiene 24 horas desde la recepción para informar que recibió el equipo con daños.

11. Cambios, reparación y devolución

11.1 Reparación

Cuando corresponda la reparación, CAIXUN podrá reparar el producto y/o reemplazar componentes defectuosos por componentes nuevos o técnicamente equivalentes, de acuerdo con la disponibilidad y las condiciones aplicables.

11.2 Cambio

Cuando corresponda legal o comercialmente un cambio, CAIXUN podrá entregar el mismo modelo cuando exista disponibilidad o la solución que corresponda conforme a la legislación vigente y a las condiciones del caso.

11.3 Devolución del dinero

Cuando corresponda legalmente la devolución del dinero, esta se efectuará conforme a la legislación vigente y al medio de pago utilizado, considerando las condiciones aplicables al canal de venta.

12. Derecho a retracto

En compras realizadas a distancia, incluyendo determinadas compras por Internet, puede existir derecho a retracto. Como regla general, el plazo es de 10 días desde la recepción del producto, sujeto a las condiciones, excepciones y exclusiones establecidas por la Ley del Consumidor y la normativa aplicable.

El equipo debe estar nuevo, sin uso y con todos sus accesorios.

13. Matriz resumida de cobertura

Situación	Garantía	Acción
Defecto interno de fabricación	Sí	Tramitar según garantía aplicable.
Falla de funcionamiento sin causa externa	Sí	Evaluación y solución correspondiente.
Pantalla quebrada por impacto acreditado	No	Rechazo comercial debidamente fundamentado.
Daño por líquido/humedad	No	Rechazo técnico fundamentado.
Mala instalación con causalidad acreditada	No	Rechazo técnico fundamentado.
Intervención de tercero relacionada con falla	No	Rechazo técnico fundamentado.
Daño por insectos o mascotas	No	Rechazo técnico fundamentado.
Daño estético/cosmético sin afectar funcionamiento	No	No cubierto por garantía.
Daño de transporte	Depende	Investigar origen y responsabilidades.
Falla atribuible al equipo	Sí	Aplicar garantía.

Caixun

Caixun
momentos contigo

SERVICIO TÉCNICO CAIXUN

WhatsApp

+56 9 6356 9822

Correo electrónico

soporte@expressluck.com



CAIXUN CHILE

Política de Garantía, Cambios y Devoluciones · Versión 1.8 · septiembre 2026