



\*\*\* Estimado cliente, el servicio de Arriendos QVM se acota al arriendo de equipamientos de alta calidad, completos, funcionales y con certificaciones al día en laboratorios con estándar INN, en ningún caso incluye la responsabilidad de asesorar respecto al manejo del equipamiento, a la obtención/extracción de datos ni a la ingeniería relacionada a su uso  
\*\*\*

## Garantía

Todas las empresas deben asegurar el o los equipos arrendados durante la duración del servicio. El monto de garantía es el indicado en la cotización formal. **La garantía se puede dejar a través de cualquiera de los tres medios** a continuación:

1. **Método 1: Cheque en garantía** (solo se acepta cheque empresa) a nombre de QVM SpA., sin fecha, nominativo, cruzado y firmado por representante legal (**ejemplo de llenado de cheque al final de este documento**)
  - 1.1 **Para primer arriendo:**
    - 1.1.1 Arrendatario debe enviar una imagen del carnet de identidad del representante legal que firmará el cheque en garantía
    - 1.1.2 Arrendatario debe enviar un documento que acredite al representante legal como tal (por ejemplo: constitución de la empresa, carpeta tributaria, etc.)
  - 1.2 **Devolución de cheque** en garantía al cumplirse los siguientes 4 puntos:
    - 1.2.1 Finalizar arriendo (entrega de equipo en oficina QVM).
    - 1.2.2 Revisado activo (en mismas condiciones que al ser entregado).
    - 1.2.3 Cancelado completamente el servicio (pago del servicio).
    - 1.2.4 En caso de retención del cheque, **es obligación del arrendatario la eventual recuperación del documento** de garantía
2. **Método 2: Transferencia de garantía** a cuenta empresa QVM SpA (datos de cuenta en cotización formal). La transferencia es reversada al cumplirse los siguientes tres puntos:
  - 2.1 Finalizar arriendo (entrega de equipo en oficina QVM).
  - 2.2 Revisado activo (en mismas condiciones que al ser entregado).
  - 2.3 Cancelado completamente el servicio (pago del servicio).
3. **Método 3 (NUEVO): Garantía con tarjeta de crédito a través de POS Transbank.** La transferencia es reversada al cumplirse los siguientes tres puntos:
  - 3.1 Finalizar arriendo (entrega de equipo en oficina QVM).
  - 3.2 Revisado activo (en mismas condiciones que al ser entregado).
  - 3.3 Cancelado completamente el servicio (pago del servicio).

**El uso de la garantía por parte de arriendos QVM aplica en los siguientes casos:**

- Pérdida de accesorios (detallados en imágenes enviadas al iniciar arriendo)
- Daños funcionales o total en el equipo/bolso/case
- Daños estéticos que menoscaben la imagen de calidad del producto.
- No pago del servicio de arriendo (incluyendo intereses por morosidad).
- Pago indemnizatorio por días perdidos por equipo en revisión técnica y reparaciones. Se cobrará la totalidad de días al valor correspondiente de arriendo hasta que el equipo



## CONDICIONES COMERCIALES DE ARRIENDO 2023

se encuentre nuevamente operativo (ver apartado “política de fallas o errores en la medición”).

El valor de la garantía, indicado en la página web, no necesariamente cubre el costo total de la reposición del equipo (en caso de robo o falla catastrófica que amerite la compra de un equipo nuevo para su reposición), por lo que, en algunos casos, el costo final a pagar por la reposición del equipo será transparentado mediante una cotización formal emitida por el proveedor del equipo, más los días en que no se pudo disponibilizar del equipo para arriendo (al valor de arriendo por día que corresponda, con los descuentos que apliquen).

### Formato de Cobro

- El día de retiro se considera día 1 de arriendo y el día de devolución como último día de arriendo (Ej: si retira lunes y devuelve martes, son 2 días independiente de las horas de retiro/devolución)
- NO aplica el formato 24 horas.
- Pago del servicio inmediatamente al momento de devolver el equipo
- Sábados, domingos y festivos se consideran días laborales, por lo que son días que se suman al contador de días de arriendo.
- Los arriendos que superen los 30 días serán facturados el día número 30 de arriendo.

### Medio de Pago

- Transferencia o depósito en cuenta corriente de la empresa.
- Pago vía link de pago FLOW (tarjeta de crédito).
- **NO SE ACEPTAN CHEQUES NI EFECTIVO PARA EL PAGO DEL SERVICIO.**

### Forma de Pago

- **Cientes Nuevos:** Pago al momento de finalizar el arriendo (se considera cliente nuevo hasta el 5to arriendo incluido y con historial de arriendos menores a \$3.000.000 pesos netos). En caso de no pagar el servicio al finalizar el arriendo, QVM SpA puede hacer uso del derecho de cobrar de un interés diario neto del 5.5% aplicado al valor diario de arriendo utilizado en la factura de servicio impaga
- **Cientes Recurrentes:** Máximo 30 días una vez finalizado el arriendo y entregada factura

En caso de morosidad QVM SpA tiene el derecho del cobro de un interés diario neto del 5.5% aplicado al valor diario de arriendo utilizado en la factura de servicio impaga

### Entrega y Devolución de Equipos

- **Dirección Entrega y Devolución:** Edificio Workennedy, Av. Pdte. Kennedy 5600, Oficina 302, Piso 3, Vitacura, Santiago. O lugar, dentro de la Región Metropolitana, indicado por arriendos QVM según necesidad de la empresa.
- Se solicita al arrendatario avisar sobre RETIRO/DEVOLUCIÓN (Vía mail, llamada o WhatsApp) con al menos 1 hora de antelación. Esto permite que el proceso sea más rápido y fluido para todos nuestros clientes.
- El cliente puede extender el arriendo de los equipos a su voluntad siempre y cuando no exista una razón de fuerza mayor por parte de Arriendos QVM.
- **En caso de envíos/devoluciones en regiones/Stgo por Courier:** Los envíos dentro y fuera de Santiago vía Courier se realizan a costas del arrendatario, el mínimo de arriendo es de 2 días. El primer día de envío es descontado del total de días de arriendo. Los días extras que pueda estar en tránsito el equipo tanto en ida como vuelta



son considerados días de arriendo y deben ser cancelados por el arrendatario. **Los envíos y devoluciones vía Courier de equipos o documentos deben ser realizadas a la sucursal Chilexpress Fleming, Avenida Alejandro Fleming 8898, las Condes, Santiago.**

### Horario de Atención

- **Lunes a jueves:** 9:00 - 13:00 y 14:00 - 18:00
- **Viernes:** 9:00 - 13:00 y 14:00 - 17:00
- **Sábado:** 9:00 - 13:00
- **Festivos:** Cerrado

### Certificaciones

- **Todos los equipos poseen sus certificados de calibración ya sean de fábrica o realizados en laboratorios de alto estándar certificados bajo la norma de exigencia NCh-ISO 17025 conforme a lo que pide el INN con vigencia menor a un año**
- **Para equipos tensiómetros** todos los equipos están certificados con un **informe técnico** con vigencia menor a un año

### Responsabilidad

- La **responsabilidad final sobre aplicabilidad y conocimiento** de manejo del equipo para un trabajo en particular es 100% del arrendatario.
- La **obtención y extracción** de datos es responsabilidad del arrendatario

### Disponibilidad de equipos

- Consultar (no se reservan equipos)

### Política de fallas o errores en equipos/medición

- Nuestros equipos se encuentran siempre funcionales, completos y con los certificados de calibración al día, además de las mantenciones correspondientes para asegurar el correcto y óptimo funcionamiento del mismo.
- En caso que el cliente realice un cuestionamiento a los equipos arrendados, tales como "falló", "no mide", "entregó resultados erróneos" o cualquier otro presunto comportamiento que impida el objetivo en terreno, se procederá de la siguiente forma:
  1. El cliente deberá proveer toda la evidencia necesaria para respaldar lo sucedido, esta evidencia puede ser, pero no está limitada, fotos, videos e informes, los cuales deben dejar absolutamente claro cómo estuvo instalado el equipo, el error en la medición o cualquier problema que hubiera. No se aceptará bajo ninguna circunstancia comentarios o imputaciones sin datos ni evidencia revisable.
  2. Toda la evidencia será revisada por personal calificado de QVM, el cual decidirá si el cuestionamiento es válido o no para aprobar un proceso de investigación más profundo respecto al incidente.
  3. De haber sido aprobado el incidente como investigable, el equipo será enviado a un laboratorio externo, independiente de QVM y certificado por el INN, quienes revisarán el equipo y emitirán un informe donde se indique que el equipo está midiendo bien o en su defecto, un nuevo certificado de calibración



## CONDICIONES COMERCIALES DE ARRIENDO 2023

- (lo que asegurará implícitamente que el equipo está midiendo bien/en buen funcionamiento).
4. Si el informe por parte del laboratorio no es suficiente para algunas de las partes, QVM asignará a uno de sus especialistas para realizar un informe detallado respecto a los datos recibidos y así poder complementar a la resolución del incidente.
  5. En caso que el laboratorio externo o el personal calificado de QVM indique que el equipo está funcionando correctamente, **el cliente deberá pagar por el servicio de revisión**, lo que incluye, pero no se limita a: horas hombre de personal calificado QVM, emisión y/o interpretación y/o revisión de informes y evidencias, certificados de laboratorio externos, reuniones, certificados de calibración, informes de revisión emitidos por laboratorios externos, etc. **Además, deberá pagar por todo el periodo que el equipo no se arrendó debido a esta revisión, al valor día que corresponda.**
  6. En caso que el laboratorio externo o el personal calificado de QVM indique que el equipo efectivamente presenta algún tipo de fallo, el servicio para el equipo en particular, **no será cobrado, como tampoco se cobrará por el servicio de revisión ni por los días que el equipo estuvo en revisión.**

## Ejemplo de relleno cheque en garantía:

