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

1. Garantía por Equipo en Arriendo

El arrendatario debe asegurar él 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 cuatro medios** a continuación:

1.1. **Método 1 (OPCIÓN RECOMENDADA): Transferencia de garantía** a cuenta empresa QVM SpA. Puede revisar más detalles sobre éste método dirigiéndose al **Anexo Garantías, Punto 13.1** al final de este documento.

1.2. **Método 2 (OPCIÓN RECOMENDADA): Garantía con tarjeta de crédito** con máquina POS Transbank (**sólo tarjeta física**). Puede revisar más detalles sobre éste método dirigiéndose al **Anexo Garantías, Punto 13.2** al final de este documento.

1.3. **Método 3: Orden de Compra,** sujeto a evaluación de la empresa según la documentación solicitada en **Anexo Garantías, Punto 13.3** al final de este documento.

1.4. **Método 4: Cheque Empresa,** sujeto a evaluación de la empresa según la documentación solicitada en **Anexo Garantías, Punto 13.4** al final de este documento.

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

2.1. Pérdida de accesorios (detallados en imágenes enviadas al iniciar/finalizar arriendo)

2.2. Daños funcionales o total en el equipo/bolso/case (detallados en imágenes enviadas al iniciar/finalizar arriendo)

2.3. Daños estéticos que menoscaben la imagen de calidad del producto. (detallados en imágenes enviadas al iniciar/finalizar arriendo)

2.4. No pago del servicio de arriendo (incluyendo intereses por morosidad y otros gastos asociados).

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

3. **El valor de la garantía, indicado en la página web/cotización, 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 disponer del equipo para arriendo (al valor de arriendo por día que corresponda, con los descuentos que apliquen).**

4. Entrega y Devolución de Equipos

4.1. Dirección Entrega y Devolución en Oficina: **Edificio Workennedy, Av. Pdte. Kennedy 5600, Oficina 613, Piso 6, Vitacura, Santiago.**

4.2. 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.

4.3. Arriendos por Courier, envíos a regiones: **QVM realiza envíos a regiones o dentro de Santiago por Chilexpress, Starken o el gestor de envíos de su elección, a costas del arrendatario, con un mínimo de arriendo de 2 días y bajo responsabilidad del cliente solicitante**.

4.3.1. Para regiones, 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.**

4.3.2. Para la mayoría de las regiones, salvo las extremas, el tiempo de envío por lo general es de un día hábil para otro. **QVM no es responsable si los tiempos de envío se exceden de lo presupuestado** y es deber del arrendatario verificar los tiempos de envío del gestor de correos seleccionado.

4.3.3. Los daños provocados al equipo durante el traslado son de responsabilidad del cliente, quien deberá responder por ellos frente a QVM y a su vez, deberá realizar los reclamos correspondientes en las entidades que correspondan, hacer el seguimiento del reclamo y finalizar el proceso. QVM no será responsable ni realizará gestiones con terceros.

4.3.4. Se recomienda dejar una holgura de un día adicional, para asegurar la llegada del equipo a destino.

4.3.5. Algunos equipos, debido a su alto valor, fragilidad o peso, no cuentan con factibilidad de envío. En estos casos, el cliente deberá gestionar el retiro desde la oficina de QVM mediante el encargado de transporte que designe, considerando las labores de retiro, paletizado y posterior devolución del equipo, ya sea en la oficina de QVM o en la dirección indicada en el punto 4.5.

4.3.6. La devolución del equipo deberá realizarse **sin pallet**, en las mismas condiciones en que fue entregado originalmente en la oficina de QVM.

4.4. Devoluciones por Courier: **Deben ser realizadas a costas del arrendatario a la dirección Cerro la Parva 980, torre A, depto 211, Las Condes, Santiago. Atención: Pablo Vidal Moreno, RUT 16212481-1, teléfono +56 9 7833 4266.**

5. 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 (previa coordinación el día viernes)**
Festivos: **Cerrado**

5.1. La atención el día sábado se debe coordinar el día viernes con el ejecutivo comercial asignado antes de las 16:00. El acceso al estacionamiento el día Sábado es solo bajo registro, consulte con su ejecutivo comercial.

5.2. En caso de no alcanzar a registrarse para la utilización del estacionamiento, puede utilizar los estacionamientos del edificio contiguo, ubicado en "Edificio Kennedy Plaza" Av. Pdte. Kennedy 5488

5.3. QVM no se responsabiliza por pago del estacionamiento, daños, robos, ni cualquier otra eventualidad ocurrida en los estacionamientos, ya que son servicios prestados por terceros, ajenos a QVM SpA y sin ningún tipo de relación con QVM SpA.

NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES FUERA DEL HORARIO INDICADO

6. Formato de Cobro

6.1. **Cobro por día Calendario:** 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)

6.2. **No aplica formato de cobro de 24 horas**

6.3. **Pago del servicio:** Inmediatamente al momento de devolver el equipo

6.4. **Los "descuentos especiales"** indicados en la cotización formal son aplicados a discreción por el ejecutivo comercial de QVM. Estos serán válidos siempre y cuando la cantidad total de días efectivos del arriendo sea igual o superior a las indicadas en dicha cotización formal. En caso contrario QVM tiene el derecho a modificar o anular el descuento especial asignado

6.5. **Los "descuentos por días"** indicados en la cotización formal, son descuentos aplicados por sistema de forma estándar y automática. Se aplican según una escala de intervalos de días y porcentajes de descuento descrita a continuación:

- *10% descuento por 5 o más días de arriendo*
- *15% descuento por 10 o más días de arriendo*
- *20% descuento por 30 o más días de arriendo*

6.6. **Feriados y fines de semana:** se consideran días laborales, por lo que son días que se suman al contador de días de arriendo.

6.7. **Arriendos por 30 o más días:** Serán facturados el día número 30 de arriendo

7. Medio de Pago

7.1. Transferencia en cuenta corriente empresa.

7.1.1. Razón social: QVM SpA

7.1.2. Rut: 76463172-2

7.1.3. Cuenta Corriente: 00-408-06186-03

7.1.4. Banco de Chile

7.1.5. Correo electrónico: pv@qvm.cl

7.2. Pago con tarjeta de crédito o débito con máquina POS Transbank (presencial)

7.3. Pago vía link de pago WEBPAY (tarjeta de crédito o débito). (A distancia)

7.4. **NO SE ACEPTAN CHEQUES NI EFECTIVO PARA EL PAGO DEL SERVICIO.**

8. Formas de Pago/Cobranza

8.1. **El pago del servicio se debe realizar al momento de finalizar el arriendo**.

8.1.1. En caso que el pago no se realice de forma inmediata, debido a procesos propios de la empresa, plenamente justificados y aceptados por parte de QVM SpA, se dará un plazo máximo de 10 días corridos para realizar el pago.

8.2. Se puede optar a "pago 30 días corridos", siempre que la empresa envíe de forma previa los antecedentes y sean aceptados (Indicados en "Anexo garantías", punto 13.3, "Orden de compra empresa").

8.3. Revisar "**Anexo Morosidades**" para más información sobre plazos de pago, intereses por morosidad, cobranza, publicación de la factura en portales de morosidad y acciones legales.

9. Certificados de calibración, contrastación e informes de laboratorio.

9.1. Todos los equipos que midan magnitudes físicas sujetas a calibración metrológica poseen sus certificados de calibración ya sean de fábrica, realizados en laboratorios de alto estándar certificados bajo la norma de exigencia NCh-ISO 17025 conforme a lo que pide el INN o con certificación ISO, Todos con vigencia menor a un año. consulte con su ejecutivo el tipo de certificado que posee el equipo que desea arrendar

9.2. Algunos equipos poseen certificado de contrastación, debido a la imposibilidad de realizar calibración en laboratorio nacional.

9.3. **Para equipos tensiómetros** todos los equipos están certificados con un **informe técnico en laboratorio nacional. El laboratorio tiene certificación** NCh-ISO 17025 **con certificación ISO 9001,** con vigencia menor a un año o calibración de fábrica (NIST)

9.4. Para los equipos que no realizan medición de magnitudes físicas sujetas a calibración metrológica, no requieren certificado de calibración. No obstante, los equipos son inspeccionados y verificados funcionalmente antes de cada entrega.

10. Política de fallas en equipos

10.1. Revisar Anexo “Política de fallas”

11. Responsabilidad

11.1. La **responsabilidad final sobre aplicabilidad del equipo** para un trabajo en particular es del arrendatario.

11.2. El **conocimiento sobre el manejo del equipo** es responsabilidad del arrendatario

11.3. La **obtención y extracción** de datos es responsabilidad del arrendatario, en caso que desee extracción de datos, ésta tendrá un costo adicional dependiendo del equipo.

11.4. La **ingeniería asociada al uso del equipo** es responsabilidad del arrendatario

12. Disponibilidad de equipos

12.1. Consultar (no se reservan equipos)

13. Anexo Garantías

El arrendatario debe asegurar él 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 cuatros medios** a continuación:

13.1. **Transferencia a cuenta empresa (OPCIÓN RECOMENDADA):** Se debe realizar una transferencia por la totalidad del monto indicado como garantía en la cotización, a la cta. Cte. De QVM SpA:

- Razón social: QVM SPA
- RUT: 76.463.172-2
- Cuenta corriente: N° 00-408-06186-03 / Banco de Chile
- Correo comprobante: pv@qvm.cl

13.1.1. La devolución de la garantía se realizará en un máximo de 3 días hábiles, una vez recibido el equipo en conformidad y pagado el servicio. Considerar que el monto podría ser devuelto de forma parcelada en caso de que este exceda el límite de transferencia diario.

13.2. **Tarjeta de crédito con máquina POS transbank (OPCIÓN RECOMENDADA):** Se deja una garantía con saldo retenido en la tarjeta de crédito (similar a un rent-a-car) por la totalidad del monto indicado como garantía en la cotización. Este método **solo se puede realizar de forma presencial y con tarjeta de crédito física, no se recomienda utilizar tarjeta virtual o billetera digital.**

- **La devolución del saldo** se realiza de forma inmediata una vez recibido el equipo y revisado sin observaciones.
- **La anulación de la transacción** por parte del banco puede tomar días, dependiendo de los procesos contables de cada banco.
- **No es necesario** presentar físicamente la tarjeta de crédito para realizar la devolución/anulación.

13.3. **Orden de Compra empresa. En caso de primer arriendo con orden de compra empresa** se deberá presentar la siguiente documentación para validación:

- Válido solo para empresas con más de un año de existencia.
- Carpeta tributaría últimos 12 meses (últimos 12 IVa y última declaración anual)
- Informe empresarial vigente o documento similar (MAAT, Infocheck, DICOM, etc) donde se indique puntaje indicador de riesgo, los protestos y situación general de la empresa. Debe tener código de verificación web.

- **DESCARGAR a su computador** y enviar ficha empresa rellenada descargable en el siguiente link: (https://docs.google.com/spreadsheets/d/1apSUlHv_hCRKZa5sEPYHEWi7TKUvhSgx/edit?usp=sharing&ouid=108050489350236555396&rtpof=true&sd=true)
- Se debe emitir una OC por la totalidad del monto indicado como garantía en la cotización o añadir una línea por el concepto "garantía" en la OC que se utilice de arriendo.
- Plazo de evaluación y revisión de documentación: 1 día laboral

13.4. **Cheque Empresa** a nombre de QVM SpA, sin fecha, nominativo, cruzado y firmado por representante legal de la empresa por la totalidad del monto indicado como garantía en la cotización. **En caso de primer arriendo con cheque** se deberá presentar la siguiente documentación para validación.

- Estatuto vigente (o documento legal que acredite a representantes que firman)
- Cédula de identidad de él o las personas que firman
- Certificado de vigencia (antigüedad) de cuenta corriente menor a 1 mes (se solicita al ejecutivo de cuenta o directamente en la página del banco, dependiendo del banco)
- Informe empresarial vigente o documento similar (MAAT, Infocheck, DICOM, etc) donde se indique puntaje indicador de riesgo, los protestos y situación general de la empresa. Debe tener código de verificación web.
- **DESCARGAR a su computador** y enviar ficha empresa rellenada descargable en el siguiente link: (https://docs.google.com/spreadsheets/d/1apSUlHv_hCRKZa5sEPYHEWi7TKUvhSgx/edit?usp=sharing&ouid=108050489350236555396&rtpof=true&sd=true)
- Plazo de evaluación y revisión de documentación: 1 día laboral
- Envío de cheque rellenado (sin fecha, cruzado) por correo para validación (opcional, para facilitar el proceso de entrega en oficina)

13.4.1. Ejemplo de rellenado cheque en garantía (el valor del cheque debe ser el indicado "garantía" en la cotización):



14. Anexo Morosidades

14.1. Se cobrará un interés por morosidad diario de 5.5%, hasta la fecha de pago de la factura, contado desde el día de emisión de la factura.

14.2. Posterior a la fecha de pago, QVM se reserva el derecho de externalizar la cobranza (a costa del arrendatario) y/o publicar la factura en portales de morosidad (a costa del arrendatario) o en último caso, iniciar acciones legales.

Ejemplo de caso real:

Si la factura se emitió el 01 de Octubre, tiene plazo hasta el 10 de Octubre para el pago (se extiende al siguiente día hábil en caso que caiga un día festivo o fin de semana)

- En caso que luego de los 10 días no se reciba el pago, se comenzará con el cobro intereses por 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, el cual se aplicará a los días desde emitida la factura o finalizado el arriendo (lo primero que ocurra).
- Una vez comenzado el proceso de intereses por morosidad, el cliente tendrá 10 días corridos para pagar la factura pendiente más los intereses por morosidad.

Para el mismo ejemplo, si la factura se emitió el 01 de Octubre, tendrá hasta el 20 de Octubre para pagar la factura más los 20 días de intereses acumulados.

- Pasado los 10 días corridos adicionales a los primeros 10 días, QVM SpA hará el cobro del documento en garantía y, si aplica, además externalizará la cobranza, siendo de cargo del cliente todos los costos que esto conlleva (comisiones, gastos varios, gastos notariales, publicación en portales de morosidad, etc), sin desmedro de lo anterior, se seguirán acumulando intereses hasta el día que se ejecute el pago.

Continuando con el ejemplo, si la factura se emitió el 01 de Octubre, el día 21 de Octubre se procederá a ejecutar el documento en garantía. En caso que el documento no alcance a cubrir el costo del arriendo más intereses se procederá a externalizar la cobranza.

- La regularización de la deuda implica el pago de la factura, los intereses por morosidad, costos de cobranza, comisiones, gastos varios, gastos de notario, gastos de abogado, traslados y todos los costos que implique el esfuerzo de cobranza.
- En caso de que el documento sea protestado por cualquiera sea el motivo, se dará curso a acciones legales en contra de la empresa y/o del representante legal de la misma.
- En caso que no se realice el pago del servicio, pasado los 20 días desde emitida la factura, QVM SpA se reserva el derecho de iniciar acciones legales de cobranza, y todas las demás acciones legales aplicables.
- Para pago a 30 días, es válido el mismo ejemplo, pero los plazos comienzan a regir desde el día 31 en adelante.

15. Anexo Política de Fallas

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:

15.1. **El cliente deberá proveer toda la evidencia necesaria para respaldar lo sucedido,** esta evidencia puede ser, pero no está limitada a, 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.

15.2. 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.

15.3. De haber sido **aprobado el incidente como investigable**, el equipo será enviado a un laboratorio externo, independiente de QVM, 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 (lo que asegurará implícitamente que el equipo está midiendo bien/en buen funcionamiento), siempre a convenir con el cliente.

15.4. 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.

15.5. 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.**

15.6. 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.**