



Términos y Condiciones de la "Garantía de Satisfacción" de Lavavajillas Electrolux

1. Objetivo del Programa

Electrolux de Chile S.A. a través de sus marcas: "Electrolux", "Fensa" y "Mademsa" (en adelante todas denominadas en forma conjunta como "Electrolux" o las "Marcas") **ofrece de forma gratuita**, es decir dentro del precio pagado por el producto, a sus consumidores la "Garantía de Satisfacción" (en adelante la "Garantía") respecto de sus modelos de Lavavajillas. Esta Garantía consiste en la oportunidad de adquirir un lavavajillas y probarlo por un período de 30 días calendario. Si se encuentra satisfecho con el producto, puede conservarlo, o en caso de insatisfacción, deberá informarlo a Electrolux que gestionará la devolución del producto y el reembolso del precio pagado por él, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones (en adelante "T&C") descritos a continuación.

2. Participación en el Programa

La Garantía está disponible para las compras de todos los modelos de lavavajillas de las Marcas (ver anexo de "Modelos Beneficiados") realizadas a través de canales autorizados en Chile (ver anexo de "Canales Autorizados"). El precio de los modelos beneficiados y sus fichas técnicas podrá encontrarlo a través de los links indicados en el anexo de "Modelos Beneficiados". El programa está dirigido a consumidores finales que utilizarán el producto en sus hogares y no con fines comerciales. Los T&C estarán publicados en todos los Canales Autorizados.

3. Condiciones de la Garantía

- **Período de Prueba:** El cliente dispone de un período de 30 días calendario a partir de la fecha de recepción del lavavajillas para probar el producto.
- **Instalación y Desinstalación:** El producto debe estar instalado y usado correctamente de acuerdo con todas las especificaciones del manual de usuario, siendo las más relevantes las relacionadas al uso de detergente, abrillantador y sal ablandadora específica para máquina lavavajilla.
- En caso de devolución, Electrolux asumirá y gestionará la desinstalación y el retiro del lavavajillas del domicilio donde fue recepcionado el producto.

Solamente podrá hacer uso de la garantía la misma persona que realizó la compra y cuyo nombre figura en la factura electrónica y en el mismo domicilio en el que Electrolux realizó la entrega.

- **Devolución y Reembolso:** Si el cliente no está satisfecho con el lavavajillas dentro del período de prueba, podrá solicitar la devolución. Electrolux realizará el reembolso del valor pagado



por el producto por los mismos medios de la transacción original y en un término máximo de 30 días calendario posteriores a la recolección del producto por parte de Electrolux, siempre que se cumplan los términos especificados en estos T&C.

4. Proceso de Devolución

- **Solicitud de Devolución:** El cliente deberá comunicarse con Electrolux dentro de los 30 días calendarios posteriores a la instalación para solicitar la devolución. La solicitud debe incluir:
 - el motivo de insatisfacción;
 - nombre completo del solicitante;
 - documento de identidad;
 - dirección donde debe efectuarse la inspección y retiro si fuera pertinente.

El nombre completo, documento de identidad y dirección, deben ser íntegramente coincidentes con la información indicada al momento de la compra.

Para ejercer la garantía, el consumidor se debe comunicar con Atención al Cliente de Electrolux, en cualquiera de estos datos de contacto:

- N° de teléfono Electrolux: 600 600 0266
 - N° de teléfono Fensa y Mademsa: 600 600 5353
 - WhatsApp: +56964980470
 - Horarios de atención: lunes a sábado de 09:00 a 19:00 horas
 - soporte@electrolux.com
 - soporte@mademsa.cl
 - soporte@fensa.cl
- **Condiciones del Producto:** El lavavajillas debe haber sido utilizado conforme a las condiciones de uso indicada en el Manual del Usuario, estar en condiciones naturales conforme a su uso durante 30 días calendarios o menos, con todos sus accesorios correspondientes, sin daños atribuibles a mal uso o negligencia o modificaciones efectuadas por el consumidor, ni terceros no autorizados por Electrolux.

Previo a la desinstalación del producto y a la devolución del dinero, Electrolux efectuará una inspección del producto antes de aprobar la devolución, para así asegurarse del cumplimiento estricto de estos T&C.

5. Condiciones Específicas



Los consumidores tienen derecho a la devolución del dinero si el producto no cumple con sus expectativas razonables.

- **Proceso de Reembolso:** El reembolso será realizado en el mismo método de pago utilizado por el cliente dentro del plazo de 30 días hábiles. Electrolux cubrirá los costos de desinstalación y transporte de devolución.
- **Inspección del Producto:** Electrolux efectuará una inspección del producto antes de aprobar la devolución. Si en dicho proceso de inspección se detecta una de las causales señaladas en el punto 6 Electrolux rechazará la solicitud conforme a lo expuesto en el punto 6 siguiente.

6. Exclusiones del Programa

Se encuentran expresamente excluidas de esta Garantía, las personas naturales o jurídicas cuya causa para la adquisición del producto corresponda a la satisfacción de una necesidad para el desarrollo de la actividad comercial.

Adicionalmente, no se aceptarán devoluciones en los siguientes casos:

- Daños visibles causados por el mal uso, la negligencia o modificaciones realizadas por hechos imputables al consumidor.

Se entiende por mal uso, aquel dado en desconocimiento y desatención a las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

- Si el producto no cuenta con todos sus accesorios correspondientes.
- Que la persona que solicite la devolución sea una diferente a la que figura en la boleta electrónica, o que no logre acreditar ser la misma persona.
- Daños ocasionados en el producto derivados de caso fortuito o fuerza mayor.
- Que el producto presente daños estéticos como abolladuras, rallones, o partes de su exterior rotas o evidentemente deterioradas.
- Que presente mal funcionamiento derivados de un hecho imputable al consumidor.

Solicitudes de devolución realizadas fuera del período de 30 días calendario contados desde la recepción del producto.

7. Limitaciones de Responsabilidad

Electrolux no se hace responsable de pérdidas o daños indirectos derivados del uso del lavavajillas. La responsabilidad de Electrolux se limita exclusivamente a la desinstalación y retiro más el reembolso del precio del producto, sujeto a las condiciones especificadas en estos T&C.

8. Modificaciones al Programa

Electrolux se reserva el derecho de modificar los T&C del programa en cualquier momento. Los cambios aplicarán únicamente a futuras compras, por lo que no afectarán a aquellas compras cuyos T&C ya hayan sido aceptados por los consumidores.

9. Validez de Programa

El presente Programa tendrá el siguiente término de validez: Podrán acceder a la Garantía de Satisfacción todos aquellos usuarios que adquieran los Productos (i) desde 01 de noviembre del 2025 hasta el 30 de enero de 2026.

10. Aceptación de estos T&C

La adquisición del producto implica el conocimiento y aceptación de los T&C.

11. Versión

- Primera versión: 01 de noviembre del 2025.

ANEXO "MODELOS BENEFICIADOS"

1. Lavavajillas Fensa 14 Cubiertos Fensa Experience Programa Económico y Panel Digital 14SZ Inox. [Ficha técnica](#). Stock máximo de 100 unidades disponibles para venta.
2. Lavavajillas 9 Cubiertos Fensa Experience Programa Económico y Panel Digital 9SZ Inox. [Ficha técnica](#). Stock máximo de 100 unidades disponibles para venta.
3. Lavavajillas 14 Cubiertos Mademsa con Función Higienzar 70° y Panel Digital 14C SZG Inox. [Ficha técnica](#). Stock máximo de 100 unidades disponibles para venta.
4. Lavavajillas 14 Cubiertos Mademsa con Función Higienzar 70° y Panel Digital 14C BZG Blanca. [Ficha técnica](#). Stock máximo de 100 unidades disponibles para venta.
5. Lavavajillas 13 Cubiertos Electrolux Inverter Experience Sistema Air Dry Europe 9880 Inox. [Ficha técnica](#). Stock máximo de 100 unidades disponibles para venta.

ANEXO "CANALES AUTORIZADOS"

1. www.tiendafensa.cl
2. www.electrolux.cl
3. www.tiendamademsa.cl
4. www.shopclub.cl
5. Tiendas Outlet Electrolux ubicadas en:
 - **Tienda Buenaventura:** Caupolicán 9750, Loc 3a-3b, Buenaventura, Quilicura.
 - **Centro de Distribución:** Camino Melipilla 11450, Maipú.
 - **Easton Chillán Expo:** Avenida Vicente Mendez 1545, Chillán.
 - **Easton Expo Talca:** Avenida Colin 635, Talca
 - **Easton Mall Temuco:** Avenida Rudecindo Ortega 01780, Loc 101, Temuco.
 - **Easton Outlet Mall:** Avenida Presidente Frei Montalva 9709, Loc 904, Quilicura.
 - **La Fábrica Patio Outlet:** Carlos Valdovinos 200, Loc G6, San Joaquín.
 - **Los Ángeles:** Almagro 701, Los Ángeles.
 - **Patio Outlet La Florida:** Av. La Florida #8988, Local 1108, La Florida.
 - **Patio Outlet Maipú:** Avenida Lo Espejo 943, Loc 170, Maipú.
 - **Portal del Cruce:** Bernardino Bravo 115, Loc 5, Portal del Cruce, Buin.
 - **San Pedro de la Paz:** Avenida Portal de San Pedro 4850, Loc 38, San Pedro de la Paz.
 - **Viña Outlet Park:** Camino Internacional 2440, Loc 12-14, Viña Outlet Park, Viña del Mar.