

# Plan de ExtraGarantía de REEMPLAZO



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. ¿Qué es una Extragarantía de Reemplazo?

Es un servicio que consiste en reemplazar sin costo adicional el producto adquirido, exclusivamente para uso doméstico, cuando este sufre algún desperfecto no atribuible al mal uso del titular. Este servicio es por el plazo de 1 año y entra en vigencia una vez terminada la Garantía Original (del fabricante o distribuidor local).

### 2. ¿Qué debo hacer en caso de consultas o fallas de mi producto?

- a) Comunicarse al Call Center al 0800-0-0149 o al 615-5712 de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y los sábados, domingos y feriados de 9:00 am a 9:00 pm.
- b) Es necesario tener el DNI del titular de la Extragarantía o el comprobante de pago del producto.
- c) En caso de productos no transportables (ver anexo 1), se programará una atención a domicilio.
- d) En caso de productos transportables se deberá trasladar el producto al Centro de Servicio Técnico Autorizado que se indicará durante el proceso de atención.
- e) En cualquiera de los casos, se deberá mostrar el número de Orden de Trabajo que le fue proporcionado por el Call Center.

### 3. ¿Cuánto tiempo toma determinar el reemplazo de un producto?

El plazo para determinar el reemplazo de un producto es máximo 7 días útiles, contados desde la fecha en la cual el Cliente comunicó el desperfecto a Cardif y entregó el equipo a Servicio Técnico para evaluación y siempre que cumpla con las condiciones indicadas en este documento.

### 4. Condiciones del Plan Reemplazo

- a) El reemplazo será por el mismo modelo si existe stock, caso contrario se podrá optar por uno de similares características aun cuando el precio de este producto nuevo sea menor al precio pagado originalmente. En caso no existiera un producto de similares características se entregará una nota de crédito equivalente al monto pagado por el cliente al momento de la compra y detallado en la boleta. En ambos casos, el contrato de

# Plan de Extragarantía de

# REEMPLAZO



Extragarantía quedaría resuelto. El valor del producto de reemplazo no podrá exceder el precio pagado por el producto original al momento de la compra y detallado en la boleta. En caso el cliente desee un producto de mayor valor, asumirá el pago de la diferencia entre el valor del producto de reemplazo y el valor del producto elegido. Para realizar el reemplazo deberá presentar la guía del recojo del producto defectuoso.

- b) La Extragarantía no aplica a equipos de exhibición, obsoletos, reparados, para uso comercial o con 30% de descuento o más.
- c) De determinarse viable un reemplazo de producto, el plazo para hacer efectivo el reemplazo del producto luego de ser aprobado será solo de 12 meses. Luego de este plazo, se dará por finalizada la autorización de reemplazo y el contrato quedará resuelto.
- d) En caso que la Garantía original sea de plazos distintos para piezas, mano de obra u otros, se iniciará de manera individual para cada una de las partes en función del término de la Garantía original de cada una de ellas.
- e) En caso se adquiriera un combo, se deberá adquirir un Plan de Extragarantía de Reemplazo para cada uno de los productos.
- f) El cliente podrá anular la Extragarantía dentro de los 30 días después de realizada la contratación y se le devolverá el monto pagado por la Extragarantía.
- g) En caso de robo del producto, el cliente podrá solicitar la devolución del monto pagado por la Extragarantía. Solo aplicará antes del inicio de vigencia la Extragarantía, para lo cual deberá presentar la denuncia policial correspondiente.
- h) No aplica devolución para productos con daño accidental.
- i) Transferencia de titularidad libre de cargos, comunicándose al call Center al 0800-0-0149 o al 615-5712 de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y los sábados, domingos y feriados de 9:00 am a 9:00 pm.

## 5. Exclusiones de la Extragarantía de Reemplazo

### 1. Gastos no cubiertos o exclusiones generales plan reemplazo:

- El deterioro causado por la depreciación o desgaste natural y normal del producto, salvo que dicho desgaste cause una falla o impida el funcionamiento del producto.

# Plan de Extragarantía de

# REEMPLAZO



- El desgaste o daños de las superficies expuestas, tales como pintura de los gabinetes, componentes exteriores o cosméticos del producto, u otros que no tengan relación con defectos mecánicos o eléctricos del mismo.
- Los deterioros o daños ocurridos por caídas, roturas, rajaduras, abolladuras, quiñes y ralladuras, dentro o fuera del producto, mal uso o inmersión en líquidos, corrosión, óxido o humedad dentro del producto y/o que estos daños no permitan la revisión del producto para determinar el daño.
- Producto con presencia o rastros de arena, tierra, exceso de polvo, pelusas, insectos u otros animales dentro y fuera del producto, así como los daños causados por éstos.
- Daños de los productos derivados del mal uso del cliente.
- Accesorios excluidos en la garantía original; accesorios como plato giratorio, rejillas interiores, mangueras, cables de alimentación, perillas, adaptadores, filtros, software de cualquier tipo, transformadores, cartuchos, cabezales, cintas de impresión y elementos consumibles (baterías, cabezales, almohadillas, toners, pilas, etc).
- La reposición de accesorios de teléfonos móviles (celulares o teléfonos inalámbricos), incluyendo el cargador y la batería.
- Desperfectos causados por fallas de unidades transformadoras y generadoras, colocadas en forma externa en el producto, excepto cuando ellas hayan sido provistas conjuntamente con el producto, por el fabricante y/o distribuidor local.
- Problemas de transmisión o recepción originados por o como resultado de, factores externos.
- Deficiencias ocasionadas por tensiones, descargas, distorsiones, interrupciones del circuito de alimentación eléctrica, rayos, deficiencias en la instalación eléctrica, línea telefónica, gas del domicilio del usuario, conexiones indebidas, accidentes, caídas, impactos, insectos, animales, exposición a condiciones ambientales no apropiadas, robo, corrosión, inundación, sismos, incendios o desastres naturales, detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva
- Uso comercial, profesional y/o industrial del producto.
- Defectos producidos por o como consecuencia de, reparaciones, modificaciones o cuando el producto ha sido abierto para revisión o reparación, rompiendo el sello de seguridad, por personas no autorizadas por el fabricante o distribuidor local o Cardif.

# Plan de Extragarantía de

# REEMPLAZO



- El incumplimiento de las instrucciones del fabricante y/o distribuidor local para su instalación, operación o mantenimiento del producto según manuales.
- Los gastos por mantenimiento predictivo (según manuales del producto), ni mantenimiento preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alineamiento o regulación).
- De igual manera, pérdida o daño por hechos de guerra, invasión, actos de enemigo, hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación, decomiso u otras decisiones legítimas de la autoridad o de la quien se la arrogue.
- Bajo ninguna, circunstancia la cobertura se hará extensiva a pérdidas materiales o de información, daño a personas, a la propiedad causada sea en forma directa, como resultado del uso abusivo o de la inhabilidad al usar el producto o la imposibilidad del uso del mismo.
- Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original y/o que haya sido excluida por escrito por el fabricante y/o distribuidor local.
- Defecto que esté sujeto al retiro del producto del mercado, del fabricante, o este cubierto bajo un programa de reembolso del fabricante y/o distribuidor local.
- Defecto causado por la incompatibilidad, caducidad, vigencia o modificación en las aplicaciones de TV, Celulares, Laptop y/o equipos electrónicos en general, por actualización de sus plataformas.
- En equipos de computación, la Extragarantía aplicará en los siguientes casos:
  - Cualquier daño de cintas u otros medios magnéticos de grabación, no limitados a programas, datos o información que pudiera estar almacenada en cualquiera de los dispositivos (Discos Duros, CDRom, discos flexibles, cintas o similares).
  - Daños originados por quemaduras de fósforo en la pantalla del monitor.
  - El lucro cesante que pudiera acontecer por la imposibilidad de uso o demora de la reparación/reemplazo del equipo.
  - Pérdida de datos o restauración de programas, sistemas operativos o cualquier otro tipo de software.
  - Partes no adquiridas originalmente con el equipo de cómputo, que hayan sido instaladas en forma directa o a través de un tercero, tales como: disco duro, tarjetas, software, memoria o cualquier otro tipo e periféricos.
  - Daños por virus.

Plan de Extragarantía de

# REEMPLAZO



- El uso de tintas o cartucho compatibles u originales recargados.

## COBERTURA, TERMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE EXTRAGARANTÍA DE REEMPLAZO

### Principales Beneficios

- Reemplazamos tu producto sin costo adicional cuando sufra algún desperfecto.
- Mano de obra especializada y repuestos para tu producto sin costo.
- Cobertura a nivel nacional.
- Hasta 25% de descuento en mantenimiento de tu producto y/o compra de accesorios para todos sus electrodomésticos. Previa coordinación con el Call Center, siempre que el Servicio Técnico disponga del stock de los mismos.
- En caso la falla del producto no este cubierta por el servicio de Extragarantía y el equipo sea reparable obtén hasta 25% de descuento (previa coordinación con el Call Center).