

Plan de ExtraGarantía de REPARACIÓN



TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. ¿Qué es una Extragarantía de Reparación?

Es un servicio que entra en vigencia una vez terminada la Garantía original (del fabricante o distribuidor local). No se considera ampliación de Garantía original por excepciones. Reparamos tu producto incluyendo partes, repuestos y mano de obra, sin costo adicional. Exclusivamente para uso doméstico, cuando éste sufre algún desperfecto que no aplica al mal uso.

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 la reparación de un producto?

El plazo de reparación es de:

Para Lima y Provincia: 20 días calendario desde que el producto ingresa al servicio técnico autorizado o desde que el servicio técnico revisa el producto en el domicilio del cliente.

Para ciudades alejadas de la capital de la provincia: 27 días calendario desde que el producto ingresa al servicio técnico autorizado o desde que el servicio técnico revisa el producto en el domicilio del cliente.

4. Condiciones del Plan Reparación

- a) La duración de la Extragarantía no podrá ser mayor a cinco (5) años a excepción de los productos de la línea de video que será de cuatro (4) años. Para ambos casos se considera el tiempo de la Garantía Original desde la fecha de compra del producto.

Plan de Extragarantía de REPARACIÓN



- b) La Extra Garantía 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 hacerlo efectivo 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 Extra Garantía de Reparación para cada uno de los productos.
- f) La cobertura de la pantalla del LCD / LED será a partir de los pixeles indicados en la Garantía Original, de no existir valor será a partir de 5 pixeles defectuosos.
- g) El cliente podrá anular la Extra Garantía dentro de los 30 días después de realizada la contratación y se le devolverá el monto pagado por la Extra Garantía
- h) En caso de robo del producto, el cliente podrá solicitar la devolución del monto pagado por la Extra Garantía . Solo aplicará antes del inicio de vigencia de la Extra Garantía para lo cual deberá presentar la denuncia policial correspondiente. No aplica devolución para productos con daño accidental.
- f) 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. ¿Cuándo aplica el Reemplazo de un Producto?

- a) Si el producto no puede ser reparado.
- b) Si presenta falla cubierta hasta en tres (3) oportunidades por el mismo componente durante el periodo de Extra Garantía
- c) Si presenta falla cubierta hasta en tres (3) oportunidades por diferentes componentes en el plazo de un año. *
- d) En caso no se cumpla con los tiempos establecidos para la reparación del producto.

* Las fallas cubiertas dentro de la Garantía original no están contabilizadas.

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

Plan de Extragarantía de

REPARACIÓN



monto pagado por el cliente al momento de la compra y detallado en la boleta. En ambos casos, el contrato de Extra Garantía 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.

6. Exclusiones de la Extra Garantía de Reparación

1. Deterioro y Daños:

- Causados por la depreciación y/o desgaste natural del producto salvo que dicho desgaste cause una falla o impida su funcionamiento.
- En superficies expuestas como: pintura, componentes exteriores, daños cosméticos del producto, u otros que no tengan relación con defectos mecánicos o eléctricos.
- Ocasionados por deterioros o daños ocurridos por caídas, roturas, rajaduras, abolladuras, quiñes y ralladuras, dentro o fuera del producto, mal uso o inmersión en el agua u otros líquidos, corrosión, óxido o humedad dentro del producto; y/o daños que no permitan la revisión del producto para determinar el daño considerado irreversible en el ensamblaje final por las condiciones presentadas (*).

2. Factores Externos:

- Producto con presencia de arena, tierra, exceso de polvo, sarro, pelusas, aceites, objetos extraños (monedas, metales, trapos, otros componentes ajenos al producto), insectos u otros animales dentro y fuera del Producto, así como los daños causados por éstos (*).
- Problemas de transmisión o recepción originadas por o como resultado de factores externos.
- Desperfectos y/o deficiencias ocasionadas por unidades transformadoras y generadoras colocadas en forma externa (no provistas por fabricante), descargas eléctricas, electrostáticas, deficiencias en la instalación eléctrica domiciliaria (tomacorrientes y extensiones), línea telefónica o de gas y/o conexiones indebidas. Así como, la exposición a condiciones térmicas o ambientales extremas más allá de las especificaciones del producto o un cambio rápido en tales condiciones.

Plan de Extragarantía de REPARACIÓN



- Daños ocasionados por accidentes, inundación, sismos, incendios o desastres naturales y otros supuestos de caso fortuito, hechos de guerra, invasión, rebelión, actos de enemigo, hostilidad, guerra civil, terrorismo, disturbios laborales, confiscación, insurrección, vandalismo, huelgas, secuestro, robo o hurto, detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva, incautación, decomiso y otras decisiones de la autoridad correspondiente.
- 3. Factores atribuibles al titular o terceros:**
- Daños producidos como consecuencia de reparaciones y/o modificaciones producidas por la intervención de terceros no autorizados por el fabricante o distribuidor local, o como consecuencia del incumplimiento de las instrucciones del fabricante y/o distribuidor local según manuales.
 - Pérdidas materiales o de información, daños a personas o a la propiedad, causada en forma directa o indirecta por el uso negligente o indebido del producto.
 - Daños y/o desperfectos en el producto como consecuencia del uso comercial, profesional o industrial como casas de reposo, orfanatos o similares donde se identifique sobresaturación en el uso. (*).
- 4. Accesorios**
- Accesorios excluidos en la Garantía Original; accesorios como plato giratorio, rejillas interiores, mangueras, cables de alimentación, quemadores y sus partes, válvulas, perillas, tapas de mesa de labor de cocinas, lámparas, focos, cargadores o adaptadores, mandos, patitas reguladoras cuchillas, vasos, filtros, software de cualquier tipo, transformadores, cartuchos, cintas de impresión y todos aquellos accesorios no cubiertos por el fabricante, así como los elementos consumibles (baterías, cabezales, almohadillas, tóners, pilas, tanque de tinta, entre otros).

Plan de Extragarantía de REPARACIÓN



5. Otros

- Gastos por mantenimiento predictivo y preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alimento o regulación) o cualquier problema o defecto no cubierto por la Garantía original.
- Defecto que está sujeto al retiro del producto del mercado, del fabricante, o esté cubierto bajo un programa de reembolso del fabricante y/o distribuidor local.
- Las partes no adquiridas originalmente con el equipo que hayan sido instaladas en forma directa a través de un tercero y de manera interna (destapando el equipo), tales como: disco duro, tarjetas, software, memoria o cualquier otro tipo de componentes de almacenamiento o repotenciación; tampoco están cubiertos por los daños por virus.
- Defecto causado por la incompatibilidad, caducidad, vigencia o modificación en las aplicaciones de TV, Celulares, Laptop, Home Theater, bluray, DVD y/o equipos electrónicos en general, por actualización de sus plataformas.

(*) En estos casos el Plan de Extra Garantía de Reparación quedará automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección.

Plan de Extragarantía de

REPARACIÓN



COBERTURA, TERMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE EXTRAGARANTÍA DE REPARACION

Principales Beneficios

- a) Reemplazamos tu producto en caso de no poder ser reparado o no cumplamos con las fechas establecidas (ver términos y condiciones punto 5).
- b) Servicio Técnico a domicilio sin costo adicional para productos no transportables. (ver anexo 1).
- c) Mano de obra especializada y repuestos para tu producto sin costo.
- d) Préstamo de los productos de acuerdo a disponibilidad de stock, para reparaciones que superen los 3 días útiles contados desde la visita del técnico o la recepción del informe técnico.
- e) Cobertura a nivel nacional.
- f) Cobertura por reparación del control remoto para la línea de audio y video desde el primer día de contratación de la Extra Garantía , siempre que este no cuente con garantía original. Para los casos en que cuente con Garantía Original el beneficio se activará al término de dicho periodo. Se reparará el control remoto y en caso no sea posible se reemplazará por uno igual o de similares características por única vez.

De no existir una opción de reemplazo, no se podrá acceder a este beneficio. Esto no afectará la Extra Garantía de Reparación del producto (ver anexo 3).
- g) Cobertura por reparación de parlantes para la línea de audio una vez finalizada la Garantía original del producto.
- h) 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.
- i) En caso la falla del producto no esté cubierta por el servicio de Extra Garantía y el equipo sea reparable obtén hasta 25% de descuento (previa coordinación con el Call Center).

Plan de Extragarantía de REPARACIÓN



ANEXO 1 - PRODUCTOS NO TRANSPORTABLES

- Refrigeradoras
- Lavaplatos
- Aire Acondicionado
- Centro de lavado
- Campana de Cocina
- Congeladoras
- Cocinas
- Termas
- Purificador de Aire
- Trituradoras
- TV desde 21" en adelante
- Friobar
- Lavadora de Ropa
- Secadora de Ropa

ANEXO 2 - PRODUCTOS DE PRÉSTAMO

Se entregarán los productos de préstamo según disponibilidad de stock y previa coordinación con el cliente. Se consideran productos de primera necesidad

- Refrigeradoras
- Cocinas
- Lavadoras

ANEXO 3 – REPARACIÓN DE CONTROL REMOTO

- Televisores
- Equipos de Sonido

(*). Este certificado confirma que se acepta los términos, condiciones y exclusiones antes detalladas y que quedan en poder del cliente.