persona no autorizado.

- Pantallas dañadas o quebradas.
- Cualquier tipo de accesorios tales como cargadores, audífonos, controles remotos u otros.
- Fallas y/o daños derivados del uso no doméstico, con propósitos comerciales o arriendo público.
- Daños y/o perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes, como una consecuencia directa o indirecta del uso o imposibilidad de usar los productos cubiertos.
- Mantenimiento normal, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento del producto adquirido.
- Partes y piezas que, por su uso, sufren desgaste natural.
- Aspectos externos del producto adquirido, tales como pintura u otros.
- Fallas de transmisión y recepción debido a causas externas.
- Las exclusiones mencionadas en la garantía original del fabricante.
- Alteraciones no autorizadas del producto adquirido o defectos derivados por incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante.
- No considera instalación, reinstalación o servicio a domicilio, a menos que esté expresamente contemplado en el Servico de Garantía Extendida de Administradora CMR Falabella Limitada.
- Mecha o quemadores de estufas a parafina, así como también las fallas por combustión deficiente por uso de mechas desgastadas, falladas o por uso de combustibles no recomendados por fabricante.
- Mantenimiento normal, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento del producto adquirido.
- Partes y piezas que, por su uso, sufren desgaste natural.
- Aspectos externos del producto adquirido, tales como pintura u otros.
- Fallas de transmisión y recepción debido a causas externas.
- Las exclusiones mencionadas en la garantía original del fabricante.
- Alteraciones no autorizadas del producto adquirido o defectos derivados por incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante.

OBJETIVO DEL CONTRATO:

Este es un contrato entre el cliente individualizado en este documento y Servicios e Inversiones Falabella Limitada, proveedor del servicio.

VIGENCIA DEL CONTRATO:

Este contrato comienza a regir 24 horas después de que finalice la garantía del fabricante, y hasta la fecha que corresponda según el plan contratado por el cliente, indicado en la boleta y en este documento.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

1) En caso de equipos computacionales, teléfonos celulares y/o cualquier dispositivo susceptible de almacenar información, respaldar sus archivos antes que el producto ingrese a Servicio Técnico;
2) Cumplir con los requisitos para hacer efectiva la garantía indicada en la sección “Formas de Usar esta Garantía”;
3) Cuidar el producto y, después de presentar una falla, adoptar las medidas necesarias para evitar el agravamiento del daño; y
4) Recibir el producto reparado o el reembolso del producto y firmar las guías y recibos que corresponda.

OBLIGACIONES DE SERVICIOS E INVERSIONES FALABELLA LIMITADA:

1) Atender los reclamos de las personas que acrediten ser clientes indicado en este contrato o su sucesor en el dominio del producto, en días y horas de funcionamiento de tiendas Falabella, entre Arica y Punta Arenas;
2) Enviar el producto que reciba para su reparación a un servicio técnico autorizado;
3) Asumir el costo de los repuestos, de la mano de obra, de los traslados y de las visitas a domicilio;
4) Informar que el producto está reparado o, cuando procede, reembolsar el valor del producto, sea por carta certificada enviada al cliente, o mediante llamado telefónico, SMS o correo electrónico.

ALCANCE TERRITORIAL:

Este servicio es exigible de Arica a Punta Arenas e Isla grande de Chiloé.

PEFC
PEFC/24-31-3300
Certificado PEFC
Este documento proviene de bosques manejados de forma sustentable y fuentes controladas
www.certfor.org

falabella

undurraga Ti.com

GE
GARANTIA EXTENDIDA

falabella

¿QUÉ ES UNA GARANTÍA EXTENDIDA?

La Garantía Extendida es un servicio, ofrecida Servicios e Inversiones Falabella Limitada, proveedor del servicio, y que el cliente puede decidir si contrata o no, que consiste en atender profesionalmente solicitudes de servicio derivadas de los defectos de un producto, reparando o reemplazando sus piezas o partes que presenten fallas que no resulten atribuibles al consumidor, de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, de acuerdo al plan contratado y durante el período de tiempo señalado en el siguiente detalle:

Planes	Años de Garantía Extendida
1A	1 Año
2A	2 Años
3A	3 Años

FORMA DE USAR ESTA GARANTÍA:

La garantía puede hacerse efectiva llamando al número 600 380 5000 opción 5 o en cualquiera de las oficinas de Servicio al Cliente ubicadas en tiendas Falabella. Este número de emergencia podrá ser modificado por Servicios e Inversiones Falabella Limitada y el cambio se informará mediante aviso en el sitio Internet: www.falabella.com. Es necesario que presente la boleta de compra al momento de llevar su producto a la tienda o en el momento que sea visitado por el Servicio Técnico. Si el producto es regalado o vendido, mantiene su Garantía Extendida; sin embargo, para hacerla exigible el cliente y los dueños posteriores deben cumplir con las obligaciones del cliente que aquí se señalan.

SERVICIO QUE COMPRENDE LA GARANTÍA:

El servicio consiste en atender reclamos del cliente por fallas o desperfectos del producto, no atribuibles al consumidor, y en reemplazar sus piezas o partes que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, en las condiciones que indica el manual del fabricante. Al efecto, ante la imposibilidad de realizar lo anterior, Servicios e Inversiones Falabella Limitada podrá cumplir su obligación mediante reembolso al cliente del valor pagado por el producto a través de una Gift Card de la empresa donde este fue adquirido. El cliente, al adquirir esta Garantía Extendida, acepta expresamente que Servicios e Inversiones Falabella Limitada pueda cumplir su obligación mediante la entrega de dicha Gift Card. El servicio contratado se extiende al producto singularizado en este certificado, siempre que se le de un uso exclusivamente doméstico y no comercial, y opera bajo los siguientes requisitos:

1.- El plazo de reparación es de 18 días corridos, los que comienzan desde que el producto ingresa a la tienda o desde que el Servicio Técnico lo revisa en el domicilio del cliente. Para productos de línea blanca (Lavadoras, Lavavajillas, Centrífugas, Secadoras, Cocinas, Refrigeradores y Calefones) este plazo será de 15 días corridos.

2.- El cliente podrá pedir el reembolso del valor pagado por el producto, a traves de una Gift Card de la empresa donde éste fue adquirido, sólo si éste falla después de su segunda reparación, y siempre y cuando el Servicio Técnico emita un tercer diagnóstico de falla de fabricación. Para productos cuyo valor sea igual o menor a $60.000 CLP, y luego de la revisión de éstos por parte del Servicio Técnico de Falabella, el valor de lo pagado por el producto será reembolsado a través de una Gift Card de la empresa donde éste fue adquirido luego del primer diagnóstico de falla de fábrica. En todo caso, el valor del producto que se entrega en cumplimiento de esta Garantía Extendida no podrá nunca superar el valor de compra del producto que se está reemplazando y que se encuentra expresado en la boleta de compra.

3.- Se entiende por "reparación" el reemplazo o reparación de piezas y/o partes del producto que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, en las condiciones que garantiza el respectivo manual del fabricante, a través de un Servicio Técnico seleccionado por Servicios e Inversiones Falabella Limitada. Las reparaciones se llevarán a cabo con repuestos nuevos o reacondicionados, equivalentes en rendimiento y confiabilidad.

4.- El reembolso del producto se realizará por medio de la entrega de un "certificado de compra" o "Gift Card" por **el monto pagado por el cliente al momento de adquirir el bien asegurado y que se estipula en la boleta original de compra.** Este monto nunca se entregará en dinero efectivo y nunca superará el valor de compra del bien que se está reemplazando. Este monto podrá ser usado para adquirir cualquier nuevo producto de la línea de electrohogar de Falabella, incluida una nueva Garantía Extendida.

5.- Por el solo hecho de efectuarse el reembolso del producto se traspasará tambien la propiedad del producto y sus accesorios a Servicios e Inversiones Falabella Limitada.

6.- Para los productos cuyo valor sea superior a $60.000, Servicios e Inversiones Falabella Limitada siempre tendrá la facultad de evaluar y revisar técnicamente los bienes que presenten fallas.

7.- Una vez reembolsado el valor del producto se terminará la garantía extendida respecto de ese producto.

8.- El servicio comprende visitas a domicilio para diagnóstico, retiro y entrega de productos defectuosos, entre Arica y Punta Arenas, para productos equivalentes desde el tamaño de un LED de 25", y en general para productos de volumen o peso mayores, siempre que esto haya estado comprendido en la garantía original.

9.- En caso de que el producto con falla sea de primera necesidad (lavadoras, secadoras, cocinas y/o refrigeradores), **se ofrecerá un producto de préstamo cuando el servicio técnico retire el producto del domicilio del cliente.** El producto entregado en préstamo podrá ser un producto de características básicas, y sólo cubrirá funciones de primera necesidad. Este beneficio está disponible sólo para las comunas de **Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Ovalle, San Felipe, Los Andes, La Calera, Quilpué, Viña Del Mar, Valparaíso, Melipilla, Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca, Chillán, Talcahuano, Concepción, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Punta Arenas y todas las comunas del Gran Santiago.** Este servicio se podrá hacer extensivo a zonas aledañas a las comunas nominadas, siempre y cuando se encuentren en un radio no superior a 50 kilómetros de esta, de acuerdo a lo señalado por la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas del Gobierno de Chile en su página web.

10.- El servicio también comprende fallas o desperfectos del producto por daños eléctricos a causa de **variaciones de voltaje.**

¿CUÁNDO CORRESPONDE EL REEMPLAZO DE UN PRODUCTO?

El cliente puede pedir el reembolso del valor del producto en los siguientes casos:

1. **Después de la segunda reparación, si el producto vuelve a fallar, siempre y cuando el Servico Técnico haya emitido un tercer diagnóstico de falla de fabricación, o**
2. **En el caso de que el valor del producto sea igual o inferior a $ 60.000, éste será reemplazado luego del primer diagnóstico de falla de fábrica.**
3. **Teléfonos celulares hasta $ 100.000 podrían ser reemplazados luego de su revisión por parte del servicio técnico asignado y la emisión del respectivo diagnóstico de falla de fábrica.**
4. **Para la categoría Televisores, podrán ser reemplazados luego de su revisión y autorización por parte del servicio técnico asignado y la emisión del informe técnico que acredite la falla de fábrica, en un plazo máximo de 12 días corridos.**

Cuando exista el reembolso de producto se hará entrega de un certificado de compra o Gift Card por el **valor del producto al momento de su compra (según boleta),** el cual deberá utilizarse para efectuar la compra de un producto de similares características. Dicho certificado tendrá una vigencia de treinta (30) días corridos contados desde su entrega. Transcurrido este periodo deberá ser reactivada vía solicitud expresa a Servicio Atención al Cliente (SAC).

EXCEPCIONES

No se otorga este servicio en los siguientes casos:

- Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- Fallas y/o daños atribuibles al consumidor, por ejemplo, aquellos derivados de descuido, mal uso o abuso del producto.
- Fallas y/o daños por incendio, robo, pérdida, vandalismo, terrorismo, sulfatación, oxidación, corrosión, derivados de riesgos de la naturaleza (terremoto, lluvia, maremoto, inundación, granizo, nieve, etc.), derrame de líquidos, accidentes, caídas, golpes accidentales o intencionales.
- Fallas que no afecten al hardware del equipo.
- Productos de consumo como tintas, pilas y baterías, entre otros.
- Productos con su número de serie alterado e/o intervención del producto por un servicio técnico o