



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REEMPLAZO

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. ¿Qué es una Garantía Extendida 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. Para ciertos rangos de precio en las líneas de audífonos, tablets y lentes de cámara; podrá elegir entre planes de reemplazo de 1 y 2 años.

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

- Acércate al centro de Falabella Experto más cercano con el producto y todos sus accesorios completos para la revisión, a fin de comprobar la falla existente.
- Es importante tener el DNI del titular de la garantía extendida o el comprobante de pago del producto.
- Se le brindará un número de orden de trabajo para la evaluación del reemplazo.
- Si tienes preguntas o dudas, sólo llama a nuestro Call Center al **0800-0-0188** o al **615-5725** 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.
- En cualquiera de los casos, debes mostrar el número de orden de trabajo que le fue proporcionado por el Call Center.

### 3. Condiciones del Plan de Reemplazo

- El reemplazo será por el mismo modelo, si es que hubiera, caso contrario se podrá optar por uno de características similares sin perjuicio que el precio de este producto nuevo sea menor al precio pagado por el producto original al momento de la compra y detallado en la boleta de venta. En caso no existiera un producto similar, se entregará una nota de crédito equivalente al monto pagado por el producto original al momento de la compra y detallado en la boleta de venta. Para ambos casos el contrato quedaría resuelto.
- La Garantía Extendida no aplica a equipos de exhibición, obsoletos, reparados, para uso comercial o con 30% de descuento o más.
- El plazo para hacer efectivo el reemplazo del producto luego de ser aprobado por Garantía Extendida será solo de 12 meses. Luego de este plazo se dará por finalizada la autorización de reemplazo y el contrato quedara resuelto.
- El producto original dañado deberá ser entregado a Saga Falabella.
- 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 de venta, salvo que se encuentre exactamente el mismo producto adquirido en tienda.
- En caso requieras un producto de mayor valor, deberá asumir el pago de la diferencia entre el valor del producto de reemplazo y el valor del producto elegido.
- En caso de compra de un combo de productos, deberás adquirir un plan de Garantía Extendida de Reemplazo por separado para cada uno de los productos integrantes del combo.
- Los daños ocurridos deberán ser dentro del territorio nacional, efectuando los reemplazos solo en las ciudades donde estén ubicados los establecimientos de Saga Falabella.
- Para los DVD's, Blu-ray, impresoras, cámaras fotográficas, tablets, lentes de cámara, audífonos y microondas se deberá esperar 3 días útiles a fin de comprobarse la falla del mismo.



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REEMPLAZO

- j) Transferencia de titular libre de cargos acercándose al área de Falabella Experto.
- k) El cliente podrá solicitar la anulación de la Garantía Extendida de Reemplazo únicamente dentro de los 30 primeros días calendario después de realizada la contratación del servicio, en cuyo caso se le devolverá el monto pagado.
- l) No aplica devolución para productos con daño accidental.
- m) En caso de robo del producto, el cliente podrá solicitar la devolución del monto pagado por la garantía extendida, siempre y cuando el hecho hubiera ocurrido antes del inicio de vigencia de la Garantía Extendida, para lo cual deberá presentar la denuncia policial correspondiente.

## 4. Exclusiones de la Garantía Extendida de Reemplazo

### 4.1. 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 caídas, roturas, rajaduras, abolladuras, quínes 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 (\*).

### 4.2. Factores externos:

- Producto con presencia o rastros 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 el fabricante, descargas eléctricas, electrostáticas, deficiencias en la instalación eléctrica domiciliaria (tomacorrientes, extensiones, etc), 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.
- Daños ocasionados por accidentes, inundaciones, 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 radioactiva, incautación, decomiso y otras decisiones de la autoridad correspondiente.

### 4.3. 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.



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REEMPLAZO

- 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. (\*).

## 4.4. 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 o 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, toners, pilas, tanque de tinta, etc).
- La reparación o reposición de accesorios de teléfonos móviles (celulares o teléfonos inalámbricos), incluyendo el cargador, la batería y audífonos.

## 4.5. 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.
- En equipos de cómputo está adicionalmente excluido: pérdida de datos o información que pudiera estar almacenada en cualquiera de los dispositivos (discos duros o similares); daños originados por quemaduras, lucro cesante por la demora en la reparación o imposibilidad de uso; restauración de programas, sistemas operativos (originales y no originales que vienen con el equipo) o cualquier otro tipo de software. Es responsabilidad del cliente, el controlar u obtener las copias de respaldo (back up) de sus programas e información, previo al inicio de la operación.
- Para equipos celulares o tablets: asistencia para restablecer contraseña, mantenimiento y limpieza de rutina, actualización, actualización de software, instalación de software o aplicaciones, demostración de productos o cualquier otro servicio que no sea reparación.
- 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 los daños por virus.
- Si el número de serie del producto, el número IMEI o el sello de garantía se han eliminado, borrado, alterado, manipulado o es ilegible.
- Defecto causado por la incompatibilidad, caducidad, vigencia o modificación en las aplicaciones de TV, celulares, laptop, home theater, blu-ray, DVD y/o equipos electrónicos en general, por actualización de sus plataformas.

(\*) En estos casos el plan de Garantía Extendida de Reemplazo quedará automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección.



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA **DE REEMPLAZO**

## Principales beneficios

- a) Reemplazo de su producto nuevo sin costo adicional cuando este sufra algún daño.
- c) Mantenimiento y compra de accesorios para sus electrodomésticos hasta con un 25% de descuento previa coordinación con el Call Center. En caso de accesorios, siempre que el servicio técnico disponga de stock de los mismos.
- d) Cobertura a nivel nacional.
- e) Servicio por el plazo de 1 año. Para ciertos rangos de precios en línea audífonos, tablets y lentes de cámaras, podrá elegir entre planes de reemplazo de 1 y 2 años.
- f) Transferencia de titularidad sin cargo adicional, acercándose al área de Falabella Experto.

## COBERTURA, TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE GARANTÍA EXTENDIDA DE REEMPLAZO