



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 éste sufre algún desperfecto. Este servicio es por el plazo de un (1) año y entra en vigencia una vez terminada la Garantía Original (del Fabricante o Distribuidor Local), en adelante la "garantía original".

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

- Comunicarse al 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.
- Es importante tener el DNI del titular de la Garantía Extendida o el comprobante de pago del producto.
- Deberá trasladar el producto al Centro de Servicio Técnico Autorizado a fin de comprobar la falla.
- Al momento de la atención deberá mostrar el número de Orden de Trabajo que le fue proporcionado por el Call Center.

3. Condiciones del Plan de Reemplazo

- Los criterios para gestionar el reemplazo son:
 - Si es que hubiera stock del mismo modelo del producto original se podrá efectuar el reemplazo, aun cuando el precio del nuevo producto sea menor o mayor al precio pagado originalmente y detallado en la boleta de venta.
 - Si es que no hubiera stock del producto original, se podrá optar por uno de características similares. El valor del producto de reemplazo puede ser menor o igual al precio del producto original, sin embargo, no podrá exceder el precio pagado originalmente. En caso el cliente desee 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.
 - Si es que no hubiera stock ni un producto de similares características, se entregará al Cliente una nota de crédito equivalente al precio pagado por el producto original y detallado en la boleta de venta.
 - Al efectuarse el reemplazo del producto en cualquier de los tres supuestos antes señalados, el contrato de Garantía Extendida quedará resuelto.
 - Para realizar el reemplazo deberá presentar la guía del recojo del producto defectuoso.
- 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 quedará resuelto.
- En caso se adquiera un combo, se deberá adquirir un Plan de Garantía Extendida de Reemplazo para cada uno de los productos integrantes del combo.
- Los daños ocurridos deberán ser dentro del territorio nacional, efectuando los reemplazos sólo en las ciudades donde estén ubicados los establecimientos de SODIMAC. Para los DVD's, Blu-ray, impresoras y microondas se deberá esperar 3 días útiles a fin de comprobarse la falla del producto a través del Centro de Servicio Técnico Autorizado. , Para el caso de herramientas son 5 días útiles. (aplica solo para herramientas de las marcas Bosch, Skil, Dewalt, Black&Decker, Bauker, Stanley, Ubermann, Makita).
- Transferencia de titularidad libre de cargos, comunicándose con la central 0800-0-0188 o al 615-5725.
- El cliente podrá solicitar la anulación de la Garantía Extendida de Reemplazo únicamente dentro de los 30 primeros



PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REEMPLAZO

días calendario después de realizada la contratación del servicio, en cuyo caso se le devolverá el monto pagado.

- h) No aplica devolución para productos con daño accidental.
- i) En caso de robo del producto, el cliente podrá solicitar la devolución del monto pagado por la Garantía Extendida. Solo aplicará antes del inicio de vigencia la Garantía Extendida, para lo cual deberá presentar la denuncia policial correspondiente.
- j) El plazo para comprar Garantía Extendida es de 90 días calendario a partir de la compra del producto
- k) 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.

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 deterioros o daños ocurridos por caídas, roturas, rajaduras, abolladuras, quíñes 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 que estos daños no permitan la revisión del producto para determinar el daño (*).
- Los defectos que se aprecian en la herramienta, que hayan sido causados en uso de accesorios, complementos o repuestos que no sean piezas originales, así como modificaciones o añadidos.

4.2. Factores Externos:

- Productos 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 (*).
- Problemas de transmisión o recepción originados 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, electrostática, deficiencia en la instalación eléctrica, 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, inundación, sismos, incendios o desastres naturales u 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.

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 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.



PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REEMPLAZO

- 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 (*).
- 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).

4.5. Otros:

- Gastos por mantenimiento predictivo y preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alineamiento o regulación) o cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original.
- Defecto que esté sujeto al retiro del producto del mercado, del fabricante, o esté 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 estos casos el plan de Garantía Extendida de Reemplazo quedará automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección.
- 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

PRINCIPALES BENEFICIOS

- a) Reemplazo de su producto nuevo sin costo adicional cuando esta sufra alguna falla o desperfecto.**
- b) 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.**
- c) Cobertura a nivel nacional.**
- d) En caso la falla del producto no este cubierta por el servicio de Garantía Extendida y el equipo sea reparable obtén hasta 25% de descuento (previa coordinación con el Call Center)**
- e) 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.**