



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. ¿Qué es una Garantía Extendida 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 del usuario.

### 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 a.m a 9:00 p.m y los sábados, domingos y feriados de 9:00 a.m a 9:00 p.m.
- Es importante tener el DNI del titular de la Garantía Extendida o el comprobante de pago del producto.
- En caso de productos no transportables (ver anexo 1), te programamos una atención a domicilio.
- En caso de productos transportables se deberá llevar el producto al Centro de Servicio Técnico Autorizado.
- En cualquiera de los casos, debes mostrar el número de orden de trabajo que le fue proporcionado por el Call Center.
- En caso de cobertura internacional debes tener en cuenta lo siguiente:
  - El producto solo podrá ser evaluado por un centro de servicio técnico autorizado de la marca, del país en donde se encuentre.
  - Para solicitar el reembolso, el cliente deberá comunicarse con el Call Center y presentar la factura e informe técnico original firmado por el servicio técnico autorizado.
  - El monto máximo de reparación no debe ser mayor al precio de venta del producto detallado en la boleta.
- Para realizar el seguimiento al estado de tu caso te compartiremos el link respectivo una vez realices el ingreso de solicitud de atención a través del Call Center.

### 3. ¿Cuánto tiempo toma la reparación de un producto?

Para los productos de la línea de cómputo el plazo es de 21 días calendario y para las otras líneas es de 18 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 de Reparación

- La duración de la garantía no podrá ser mayor a cinco (5) años a excepción de los productos de la línea de cómputo y video que será de cuatro (4) años. Para ambos casos se considera el tiempo de la garantía original.
- 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 será solo de 12 meses. Luego de este plazo, se dará por finalizada la autorización de reemplazo y el contrato quedará resuelto.
- 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.
- En caso se adquiera un combo, se deberá adquirir un plan de Garantía Extendida de Reparación para cada uno de los productos.
- La cobertura de la pantalla del LCD / LED será a partir de los píxeles indicados en la garantía original, de no existir valor será a partir de 5 píxeles defectuosos.



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

- g) Para los equipos de cómputo (desktop o all in one) la cobertura incluye al monitor, teclado y mouse adquiridos con el producto.
- h) El cliente podrá anular la Garantía Extendida dentro de los 30 días después de realizada la contratación y se le devolverá el monto pagado por la Garantía Extendida.
- 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) No aplica devolución para productos con daño accidental.
- k) El plazo para comprar la Garantía Extendida es de 90 días calendario a partir de la compra del producto.
- l) Es responsabilidad del cliente realizar la copia de respaldo (back up) de la información de su producto previo al inicio de la atención.
- m) Transferencia de titularidad libre de cargos, acercándose a Servicio de Atención al Cliente de Tottus.
- n) Cobertura de fallas por variación de voltaje.

## 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. (\*)
- 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.
- e) 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.

(\*) Las fallas dentro de la garantía original no están contabilizadas.

## 6. Exclusiones de la Garantía Extendida de Reparación

### 6.1. 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;



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

y/o daños que no permitan la revisión del producto para determinar el daño considerado irreversible en el ensamblaje final por las condiciones presentadas (\*).

## 6.2. 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.
- Daños 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 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.
- 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, revuelta, vandalismo, huelgas, secuestro, robo o hurto, detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva, incautación, decomiso y otras decisiones de la autoridad correspondiente.

## 6.3. 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 de 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. (\*).

## 6.4. 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).
- La reparación o reposición de accesorios de teléfonos móviles (celulares o teléfonos inalámbricos), incluyendo el cargador, la batería y audífonos.

## 6.5. 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.



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

- 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.
- Si el número de serie del producto, el número IMEI o el sello de garantía se han eliminado, borrado, alterado, manipulado o es ilegible.
- 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.
- 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 reparación quedará automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección.

## ANEXO 1 - PRODUCTOS NO TRANSPORTABLES

- |                               |                            |                                      |                     |
|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| • Refrigeradoras              | • TV desde 21" en adelante | • Lavaplatos                         | • Congeladoras      |
| • Cocinas                     | • Aire acondicionado       | • Termas                             | • Frigobar          |
| • Lavadora deropa             | • Purificador de aire      | • Equipos de sonido mayores a 900RMS | • Centro de lavado  |
| • Secadora de ropa            | • Trituradoras             |                                      | • Campana de Cocina |
| • Desktop / all in one / Imac |                            |                                      |                     |



# PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

## ANEXO 2 - PRODUCTOS DE PRÉSTAMO

- Refrigeradoras
- Cocinas
- Lavadoras
- Laptop o notebooks
- Termas

## ANEXO 3 - REPARACIÓN DE CONTROL REMOTO

- Televisores
- Equipos de sonido
- DVD/Blu-ray
- Hometheater

## Principales beneficios

- Reemplazamos tu producto en caso de no poder ser reparado o no cumplamos con las fechas establecidas (ver términos y condiciones punto 5).
- Servicio técnico a domicilio sin costo adicional para productos no transportables. (ver anexo 1).
- Mano de obra especializada y repuestos para tu producto sin costo.
- Te prestamos un producto 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 (ver anexo 2).
- Cobertura a nivel nacional.
- Cobertura internacional para reparación de laptops, tablets y cámaras fotográficas digitales siempre y cuando sean mayores a \$/1,000. Únicamente bajo condiciones de reembolso en caso sean llevadas a cabo por un centro de servicio técnico fuera del país, para lo cual deberá llamar al Call Center **0800-0-0188** o al **615-5725** y presentar la factura e informe técnico original.
- Cobertura por reparación del control remoto para la línea de audio y video desde el primer día de contratación de la Garantía Extendida, en caso 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 Garantía Extendida de reparación del producto (ver anexo 3).
- Cobertura por reparación de parlantes para la línea de audio una vez finalizada la garantía original del producto.
- 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 Garantía Extendida y el equipo sea reparable obtén hasta 25% de descuento (previa coordinación con el Call Center).

**COBERTURA, TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN DE GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACIÓN**