



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?

1. Comunicarse con nuestro 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.y tener al momento de hacer la llamada telefónica el comprobante de pago de adquisición del producto y el número de DNI del titular de la garantía.
2. Es importante tener el DNI del titular de la Garantía Extendida o el comprobante de pago del producto.
3. En caso de productos no transportables (ver anexo 1), se programará una atención a domicilio.
4. En caso de productos transportables se deberá trasladar el producto al Centro de Servicio Técnico Autorizado.
5. 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 18 días calendarios, desde que el producto ingresa a tienda o 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 total de la Garantía no podrá ser mayor a cinco (5) años en Línea Blanca y video que será de cuatro (4) años; donde se incluye el tiempo de garantía original.
- b) En caso que la garantía original sea de plazos distintos para piezas, mano de obra y otros, el Plan de Garantía Extendida de Reparación se iniciará de manera individual para cada una de ellas.
- c) En caso se adquiera un combo, se deberá adquirir un Plan de Garantía Extendida de Reparación para cada uno de los productos integrantes del combo.
- d) Los daños ocurridos deberán ser dentro del territorio nacional, efectuando las reparaciones en las ciudades donde estén ubicados los establecimientos de SODIMAC, caso contrario podrá reparar su producto en un Servicio Técnico de la localidad, previa autorización del Call Center.
- e) Para anular la Garantía Extendida se podrá hacer únicamente dentro de los 30 primeros días calendario, después de realizada la compra y se devolverá el monto pagado por la Garantía Extendida.
- f) La compra de la Garantía extendida para cualquier producto es hasta 90 días calendario a partir de la compra del producto,
- g) Cobertura de fallas por variación de voltaje.
- h) 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.
- i) La Garantía Extendida no aplica a equipos de exhibición, obsoletos, reparados, para uso comercial o con 30% de descuento o más.
- j) El plazo para hacer efectivo el reemplazo del producto luego de ser aprobado será solo de 12 meses. Luego de este



PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

plazo, se dará por finalizada la autorización de reemplazo y el contrato quedará resuelto.

- 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.
- l) Transferencia de titularidad libre de cargos comunicándose con la central 0800-0-0188 o al 615-5725.
- m) 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.
- n) No aplica devolución para productos con daño accidental.

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

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, 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 (*).

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 (*).



PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

- 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, disturbios laborales, confiscación, revuelta, vandalismo, huelgas, secuestro, robo o hurto, 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 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).
- Gastos por mantenimiento predictivo y preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alimento o regulación) o cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original.

6.5. Otros:

- 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.
- 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.
- 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.

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



PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

ANEXO 1 - PRODUCTOS NO TRANSPORTABLES

- Refrigeradoras
- Cocinas
- Lavadora deropa
- Secadora deropa
- Congeladoras
- Frigobar
- Centro de lavado
- Campana de cocina
- Aire acondicionado
- Purificador de aire
- Trituradoras
- Lavaplatos
- Termas
- TV desde 21" en adelante

ANEXO 2 – PRODUCTO DE PRÉSTAMO

- Refrigeradoras
- Cocinas
- Lavadoras
- Termas

ANEXO 3 – REPARACIONES DEL CONTROL REMOTO ANEXO 2 - PRODUCTOS DE PRESTAMO

- Televisores
- Equipo de Sonido



PLAN GARANTÍA EXTENDIDA DE REPARACION

BENEFICIOS

- a) **Servicio Técnico a domicilio sin costo adicional para aquellos productos calificados como No Transportables. (Ver Anexo 1)**
- b) **Préstamo de productos de primera necesidad, 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)**
- c) **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.**
- d) **Hasta un 25% de descuento en la reparación de un producto que haya sido rechazado por fallas no cubiertas previa coordinación con el Call Center (siempre que el equipo sea reparable).**
- e) **Reemplazamos tu producto en caso de no poder ser reparado o no cumplamos con las fechas establecidas (ver términos y condiciones punto 5).**
- f) **Mano de obra especializada y repuestos para tu producto sin costo.**
- g) **Cobertura a nivel nacional**
- h) **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).**