

Plan de Garantía Extendida de REEMPLAZO



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 Distribuidos Local), en adelante la "garantía original".

2. En caso de consultas o falla del producto, ¿qué debo hacer?

a) Dirigirse al área de Atención al Cliente SODIMAC más cercano con el producto y todos sus accesorios completos para la revisión.

b) Luego llamar a nuestro Call Center al 0800-0-0188 o al 615-5725 para verificar la información del producto, generar un número de Orden de Trabajo para la evaluación del reemplazo.

3. Condiciones del Plan de Reemplazo

a) 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 originalmente. En caso no existiera un producto similar se entregará una nota de crédito equivalente al monto pagado por el producto original. Para ambos casos el contrato quedaría resuelto.

b) El producto original dañado deberá ser entregado a SODIMAC.

c) El valor del producto de reemplazo no podrá exceder el precio pagado por el producto original, salvo que el cliente desee un producto de mayor valor, asumiendo el pago de la diferencia entre el valor del producto de reemplazo y el valor del producto elegido.

d) 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.

e) 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, celulares, impresoras, cámaras fotográficas y microondas se deberá esperar 3 días útiles a fin de comprobarse la falla del mismo, para el caso de herramientas 5 días útiles.

f) Transferencia de titularidad libre de cargos, llamando al call center.

g) Para anular la Garantía Extendida se podrá hacer únicamente dentro de la vigencia de la Garantía original del producto adquirido.

4. Exclusiones de la Garantía Extendida de Reemplazo

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 de producto, mal uso o inmersión en el agua o 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.

Plan de Garantía Extendida de REEMPLAZO



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, interrupciones del circuito de alimentación eléctrica, deficiencias en la instalación eléctrica, línea telefónica o de gas y/o conexiones indebidas.
- 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, insurrección, vandalismo, huelgas, secuestro, robo o hurto, incautación, decomiso u otras decisiones de la autoridad correspondiente.

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 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, a excepción de herramientas (*).

Accesorios:

- Accesorios excluidos en la garantía original; accesorios como plato giratorio, rejillas interiores, mangueras, cables de alimentación, perillas, adaptadores, filtros, software de cualquier tipo, transformadores, cartuchos, cintas de impresión y elementos consumibles.
- La reparación o reposición de accesorios de teléfonos móviles (celulares o teléfonos inalámbricos), incluyendo el cargador y la batería.

Otros:

- Gastos por mantenimiento predictivo y preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alineamiento o regulación) o cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original del fabricante y/o distribuidor local.
- 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 estos casos, el Plan de Garantía Extendida de Reemplazo quedará automáticamente sin efecto desde la fecha de detección.

