

Plan de Garantía Extendida de REPARACIÓN



1. ¿Qué es una Garantía Extendida de Reparación?

Es un servicio que consiste en reparar (incluyendo partes, repuestos y mano de obra) sin costo adicional el producto adquirido exclusivamente para uso doméstico, cuando este sufre algún desperfecto. En caso que el producto no pueda ser reparado se procede al reemplazo (ver punto 6).

Este servicio entra en vigencia una vez terminada la garantía original (del fabricante o distribuidor local), en adelante la "garantía original".

2. Beneficios

- Servicio técnico a domicilio para aquellos productos calificados como No Transportables (Ver Anexo 1).
- 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 reparación del informe técnico. (Ver Anexo 2).
- Mantenimiento para sus electrodomésticos hasta con un 25% de descuento, y/o en la compra de accesorios previa coordinación con el call center.
- Transferencia de titularidad libre de cargos, llamando al call.
- 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).

3. En caso de consultas o falla del producto ¿Qué debo hacer?

- Comunicarse con nuestro Call Center al 0800-0-0188 o al 615-5725 de lunes a domingo de 09:00 am a 09:00 pm y tener al momento de hacer un llamada telefónica el comprobante de pago de adquisición del producto y el número de Plan de Garantía Extendida adquirido.
- Se proporcionará un número de Orden de Trabajo.
- Al llevar el producto a los Servicios de Atención al cliente de SODIMAC o el Centro de Servicio Técnico Autorizado (en ambos sólo productos transportables. Ver Anexo 1) o recibir la visita del Técnico Autorizado, según sea el caso, se deberá mostrar:
 - El número de Orden de Trabajo que le fue proporcionado.
 - El Plan de Garantía Extendida de Reparación adquirido en SODIMAC.

4. ¿Cuánto demora 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.

5. Condiciones del Plan de Reparación

- La duración total de la Garantía no podrá ser mayor a cinco (5) años en Línea Blanca; donde se incluye el tiempo de garantía original.
- 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.
- 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.
- 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.

Plan de Garantía Extendida de **REPARACIÓN**



- Para anular la Garantía Extendida se podrá hacer únicamente dentro de los 30 primeros días calendario, después de realizada la compra.

6. ¿Cuándo corresponde el reemplazo de un producto?

- Si presenta falla cubierta hasta en tres (3) oportunidades por el mismo componente.*
- Si presenta falla cubierta hasta en tres (3) oportunidades por diferentes componentes en el plazo de un año.*
- Si el valor de la reparación excede el 70% del valor del producto.
- En caso no se cumpla con los tiempos establecidos para la reparación del producto.

(*) Para el caso a y b las fallas dentro de la garantía original no están contabilizadas.

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 sea menor al precio pagado inicialmente. 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.

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. El producto original dañado deberá ser entregado a SODIMAC.

7. Exclusiones de la Garantía Extendida de Reparación

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; y/o que estos daños no permitan la revisión del producto para determinar el daño (*).

Factores externos:

- Producto 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 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 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, hueglas, secuestro, robo o hurto, incautación, decomiso y otras decisiones de la autoridad correspondiente.

Plan de Garantía Extendida de **REPARACIÓN**



Factores atribuibles al titular o terceros:

- Daños producidos como consecuencia de reparaciones y/o modificaciones producidas para 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, a excepción de terminas (*).

Accesorios:

- Accesorios excluidos en la garantía original; accesorios como plato giratorio, rejillas interiores, mangueras, cables de alimentación, perillas, cargadores o 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, 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 estos casos, el Plan de Garantía de Reparación quedará automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección sin opción a nuevas atenciones.

BENEFICIOS

- a) Servicio técnico a domicilio 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) Mantenimiento para sus electrodomésticos hasta con un 25% de descuento, y/o en la compra de accesorios previa coordinación con el call center.
- d) Transferencia de titularidad libre de cargos, llamando al call center
- e) 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).

ANEXO 1 - PRODUCTOS NO TRANSPORTABLES

Refrigeradoras, cocinas, lavadora de ropa, secadora de ropa, congeladoras, frigobar, centro de lavado, campana de cocina, aire acondicionado, purificador de aire, trituradoras, lavaplatos, termas.

ANEXO 2 - PRODUCTOS EN PRÉSTAMO

Refrigeradoras, cocinas, lavadoras.

Plan de Garantía Extendida de **REPARACIÓN**



TIENDA

DATOS DEL TITULAR

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre

Documento de Identidad
(**)Tipo Número (**) Personas L.E. D.N.I. C.I. C.L.

DATOS DEL PRODUCTO

Descripción y Marca

SKU Precio de Venta S/.

Datos de Venta
Tienda Caja Transacción CDV

Fecha de Venta del Producto / /
dd mm aaaa

DATOS DEL PLAN DE GARANTÍA EXTENDIDA

Años adicionales A partir del término de la garantía del fabricante

SKU

Precio de venta S/.

Fecha de Venta del Plan de Servicio / /
dd mm aaaa

Código Vendedor

PARA USO INTERNO

Número de Control	Fecha
Número de Responsable	

SOLO PARA USO DOMÉSTICO

FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

DATOS DEL PRODUCTO

Descripción y Marca

SKU Precio de Venta S/.

Datos de Venta
Tienda Caja Transacción CDV

Fecha de Venta del Producto / /
dd mm aaaa

DATOS DEL PLAN DE SERVICIO

Años adicionales A partir del término de la garantía del fabricante

SKU

Precio de venta S/.

Fecha de Venta del Plan de Servicio / /
dd mm aaaa

Código Vendedor

Firma del Titular

*Con la firma de este certificado se aceptan los términos, condiciones y exclusiones que se indican a continuación y que quedan en poder del cliente.