



## **SERVICIO DE REPARACION CELULARES TERMINOS Y CONDICIONES PLAN DE PROTECCION CELULARES**

1. El plan de protección que otorga Hites a sus clientes, los protege frente a fallas mecánicas, eléctricas y operacionales del teléfono adquirido y cubre las reparaciones necesarias durante la vigencia contratada, que se expresa en la boleta de compra.

Para solicitar el servicio el cliente deberá llamar a la línea 800 200 559 o desde celulares al 02-2782 5902 de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas.

Plan Protección es un servicio vendido por Comercializadora S.A., Rut 81.675.600-6, y puede ser adquirido con cualquier medio de pago admitido en Tiendas Hites.

2. La protección otorgada por este certificado comienza al expirar la garantía del fabricante y no se extiende a desperfectos y/o fallas no comprendidas en esta última. Los beneficios que le reporta la adquisición del Plan de Protección son los siguientes, siempre y cuando la falla se haya producido durante la vigencia del Plan de Protección:

- ✓ Llamada gratuita a la línea 800 200 559.
- ✓ Cubre fallas ocasionadas por variaciones de voltaje.
- ✓ Sin límite de reparaciones durante la vigencia del Plan de Protección Hites, salvo que el producto no tenga reparación según lo indicado por algún servicio técnico autorizado del Plan de Protección o a que a su sólo juicio el Plan de Protección determine que la reparación no es posible o bien no es comercial, en cuyo caso se procederá a reemplazar el producto por uno nuevo.
- ✓ El nuevo producto podrá ser de menor valor que el producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original. El valor máximo a pagar será el registrado en la boleta, sin incluir el valor del Plan de Protección ni gastos por financiamiento.
- ✓ El Plan de Protección es transferible, es decir si el cliente regala el producto éste cuenta con los beneficios.
- ✓ Cobertura en las principales ciudades entre Arica y Punta Arenas (Se excluye territorio Antártico e insular a excepción de la Isla Grande de Chiloé).

### **El cliente podrá solicitar el cambio de su producto ante las siguientes situaciones:**

- ✓ Después de la tercera reparación, siempre y cuando el servicio técnico autorizado por el Plan de Protección haya emitido un cuarto diagnóstico de falla de fabricación (se entiende por reparación el cambio de partes y/o piezas).
- ✓ Cuando el plazo de reparación exceda 25 días corridos, contados desde el día en que el producto ingresó a servicio técnico.
- ✓ Cuando el valor de reparación supere el 75% del valor del producto o bien cuando el servicio técnico autorizado por el Plan de Protección indique que no tiene reparación.

### **2.1. PROGRAMA DE REEMPLAZO**

- ✓ Programa de reemplazo aplica para todo producto cuyo valor sea inferior a \$60.000.
- ✓ Cambio de producto ante una falla que impida el correcto funcionamiento.
- ✓ El producto será revisado por el Plan de Protección antes de ser aprobado su reemplazo.
- ✓ El nuevo producto podrá ser de menor valor que el producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original. El valor máximo a pagar será el registrado en la boleta, sin incluir el valor del Plan de Protección ni gastos por financiamiento.

### **3. EXCLUSIONES**



- ✓ Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- ✓ Fallas expresamente excluidas en el manual del fabricante
- ✓ Fallas debido a mal uso y/o abuso, uso comercial y/o no doméstico, accidentes y/o golpes.
- ✓ Fallas y/o daños derivadas de riesgos de la naturaleza como sismo, terremoto, lluvia, inundación, granizo, entre otros.
- ✓ Fallas y/o daños por corrosión, oxidación y/o sulfatación.
- ✓ Fallas de software y/o producidas por virus.
- ✓ Respaldo de información de cualquier tipo. Será responsabilidad del cliente respaldar la información antes del ingreso al servicio técnico.
- ✓ Aspectos externos del producto, tales como pintura u otros.
- ✓ Productos de consumo como tintas, cintas, pilas y baterías, entre otros.
- ✓ Cualquier tipo de accesorios tales como cargadores, audífonos, controles remotos u otros.
- ✓ Productos adulterados o con sus números de serie intervenidos.
- ✓ Productos intervenidos por alguna persona y/o servicio técnico no autorizado por la marca y/o el Plan de Protección.
- ✓ Daños intencionales, por mala manipulación, y/o uso imprudente, negligencia o por exposición del producto ante situaciones de riesgo.
- ✓ Mantenciones de cualquier tipo, programaciones del producto y/o indicaciones de uso, etc.

***El presente Plan de Protección caducará anticipadamente si cualquier avería o desperfecto cubierto no es informado a Hites dentro de los 5 días siguientes a su ocurrencia, o si la información entregada a Hites y/o al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosa. También caducará si el número de serie y/o identificación del producto es alterado en cualquier forma.***

#### **4. COMO HACER EFECTIVO EL PLAN DE PROTECCIÓN**

- ✓ Si el producto falla dentro del período cubierto por el Plan de Protección Hites, el cliente deberá llamar a la línea 800 200 559 y desde celulares al 02-2782 5902 donde recibirá toda la ayuda para operar el Plan de Protección. El horario de atención es de lunes a viernes de
- ✓ 09:00 a 18:30 horas (se excluyen feriados).
- ✓ La boleta de compra y este certificado son elementos que acreditan la adquisición del servicio y son requisitos para utilizarlo.
- ✓ El cliente no podrá exigir a Hites que los objetos repuestos sean iguales al original y se entenderán cumplidas válidamente sus obligaciones al restablecer el producto en forma razonablemente equivalente al original. En caso de reemplazo, el artículo original será propiedad del Plan de Protección Hites.
- ✓ Comercializadora S.A. ha contratado una póliza de seguro de robo y daño accidental para sus clientes del Plan de Protección y no tiene costo para el cliente final.
- ✓ La Compañía que cubre los riesgos de robo y daño accidental **es Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A.** La póliza que rige la cobertura de robo y daño accidental es la POL 1 2014 0439 depositada en la Superintendencia de Valores y Seguros. Las exclusiones y detalles de las coberturas se encuentran descritas en la Póliza indicada.
- ✓ La boleta o factura de compra y este certificado son necesarios para recibir las coberturas de seguro y del Plan de Protección.



## **5. COBERTURA DE SEGURO DE ROBO CON FUERZA EN LAS PERSONAS Y/O EN LAS COSAS**

El robo amparado por esta cobertura es el robo con violencia en las personas y/o fuerza en las cosas, por lo anterior no estará cubierto el hurto o las pérdidas por descuido.

El robo del producto rige desde la recepción del producto por parte del cliente y se extiende por 90 días corridos.

### **Esta cobertura contempla sólo un siniestro por robo.**

Esta cobertura, la de daño accidental y el Plan de Protección expirarán al momento de realizar el reemplazo del producto robado. El robo del celular debe haber ocurrido dentro del territorio nacional.

#### **5.1. PROCEDIMIENTO DE ROBO**

El cliente deberá comunicarse al 800 200 559 y desde celulares al 02 - 2782 5902, de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas, para informar el robo de su producto.

***El plazo para informar el robo a la línea 800 200 559 será de 72 horas contadas desde el momento en que ocurrió o debió conocerse la ocurrencia del siniestro, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado, a menos que acredite fuerza mayor o caso fortuito.***

***El cliente deberá realizar la denuncia de siniestro en algún organismo competente (Carabineros de Chile, Policía de investigaciones, Ministerio público) en un plazo no superior a 24 horas contadas desde su ocurrencia, salvo causas de fuerza mayor debidamente acreditadas. Posteriormente el cliente deberá ratificar la denuncia ante la fiscalía correspondiente.***

Se requerirá un documento que certifique el bloqueo del equipo por parte de la compañía proveedora de telefonía móvil, donde se especifique la marca y el modelo del teléfono bloqueado, así como el IMEI asociado al aparato.

La compañía procederá a evaluar la información enviada por el cliente, y en un plazo no superior a diez (10) días hábiles después de recibida toda la información indicará el veredicto al cliente a través de un llamado telefónico o bien por correo electrónico.

En caso de que la resolución sea favorable para el cliente, la compañía habilitará una orden de reposición por un producto igual o de similares características al producto original descrito en la boleta de compra, sin incluir el valor del Plan de Protección y cargos por financiamiento. Esta orden no podrá exceder el valor del artículo indicado en la boleta.

La compañía podrá solicitar información y/o antecedentes adicionales en caso de considerarlo necesario para la liquidación del caso.

#### **5.2. EXCLUSIONES COBERTURA DE ROBO**

- ✓ Robos que no hayan sido con fuerza en las personas y/o en las cosas.
- ✓ Objetos que hayan sido robados desde el interior de un vehículo.
- ✓ Robos ocurridos en lugares destinados al uso comercial.
- ✓ Robos que no hayan ocurrido dentro del territorio nacional.
- ✓ La Compañía tendrá a su sólo juicio la opción de pagar la indemnización en dinero efectivo o de reemplazar o reponer el o los productos.
- ✓ No se podrá exigir a la Compañía que los objetos que haya repuesto sean iguales a los que existían antes del siniestro, y se entenderán cumplidas válidamente sus obligaciones al restablecer, en forma razonablemente equivalente, las cosas aseguradas al estado en que estaban al momento del siniestro.
- ✓ Registre el número de IMEI de su equipo aquí. Para obtenerlo, presione las teclas \*#06# en su celular.



## 6. COBERTURA DE SEGURO DE DAÑO ACCIDENTAL

- ✓ Se entiende por daño accidental el deterioro o destrucción del producto asegurado, que evite que éste funcione correctamente y que sea el resultado de una causa externa, repentina, fortuita e imprevisible.
- ✓ En caso de que el producto con cobertura de daño accidental sufra un accidente, la compañía procederá a reparar el producto en los servicios técnicos autorizados del Plan de Protección.
- ✓ En caso de que el producto dañado no tenga reparación, la compañía procederá a indemnizar o reemplazar el producto al cliente.

### **La cobertura de daño accidental rige desde la recepción del producto por parte del cliente y se extiende por 90 días corridos.**

- ✓ Esta cobertura contempla sólo un siniestro por daño accidental.
- ✓ Esta cobertura, la de robo y el Plan de Protección expirarán al momento de realizar el reemplazo del producto. En caso de ser reemplazado, el producto original quedará en poder de la Compañía de Seguros.
- ✓ El siniestro debe haber ocurrido en territorio nacional y el producto debe encontrarse dentro de éste para que proceda la reparación.

### 6.1. PROCEDIMIENTO DE DAÑO ACCIDENTAL:

El cliente deberá comunicarse al 800 200 559 y desde celulares al 02 – 2782 5902, de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas, para informar el daño de su producto.

**El plazo para informar el daño accidental será de 72 horas contadas desde el momento en que ocurrió el siniestro o debió conocerse la ocurrencia del siniestro, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado, a menos que acredite fuerza mayor o caso fortuito.**

La línea 800 200 559 le informará al cliente el procedimiento y los documentos necesarios para la liquidación del caso. La compañía procederá a evaluar la documentación y en un plazo no superior a diez (10) días hábiles desde recibida toda la documentación determinará si procede la reparación o no.

En caso de proceder la reparación, la compañía se comunicará con el cliente y le indicará el servicio técnico donde deberá entregar o enviar su producto. En caso de que el producto no pueda ser reparado, la compañía habilitará una orden de reemplazo por un artículo igual o de similares características al producto original descrito en la boleta de compra, sin incluir el valor del Plan de Protección y cargos por financiamiento. Esta orden no podrá exceder el valor del artículo indicado en la boleta.

La compañía podrá solicitar información y/o antecedentes adicionales en caso de considerarlos necesarios para la liquidación del caso.

### 6.2. EXCLUSIONES COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL:

- ✓ Daños intencionales, por mala manipulación, negligencia y/o exposición del producto a situaciones de riesgo.
- ✓ Daños causados por accidentes ocurridos fuera del territorio de Chile.
- ✓ Daños causados por acción de la naturaleza (maremoto, terremoto, sismo, etc.).
- ✓ Daños que se manifiesten como exclusivamente estéticos y que no interfieran en el correcto funcionamiento del producto.
- ✓ Daños causados por alimañas, insectos, termitas, moho, podredumbre húmeda o seca, bacterias u óxido.