



SERVICIO DE REPARACION MUEBLES TERMINOS Y CONDICIONES PLAN DE PROTECCION MUEBLES Y COLCHONES HITES

1. El Plan de Protección que otorga Hites a sus clientes, los protege frente a los defectos de fabricación del artículo adquirido y cubre las reparaciones que sean necesarias durante la vigencia que se expresa en la boleta de compra. Este plan no tiene límite de reparaciones. La vigencia del Plan de protección para muebles y colchones comienza al expirar la garantía del fabricante. 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. 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.
3. **Plan de Protección para muebles:**
 - ✓ Mano de obra, materiales, traslado en caso de productos mayores.
 - ✓ Fallas estructurales.
 - ✓ Fallas de densidad en cojines que no tengan relación con el uso normal del producto.
 - ✓ Fallas de pintura y barniz, bisagras, rieles, manillas y tiradores.
 - ✓ Plan de reemplazo para todo producto cuyo valor es inferior a \$60.000.
 - ✓ Sin límite de reparaciones, salvo que el producto no tenga reparación o a que su sólo juicio el Plan de Protección determine que la reparación no es comercial. El valor mínimo a pagar podrá ser menor que el valor boleta, desde que el producto nuevo cumpla con las características principales del dañado y el valor máximo a pagar será el registrado en la boleta, sin incluir el valor del Plan de Protección ni cargos por financiamiento.
 - ✓ El Plan de Protección es transferible, es decir si el cliente regala un producto el Plan de Protección podrá ser usado por el nuevo dueño.
 - ✓ Cobertura en las principales ciudades del país de Arica a Puerto Montt (excepción territorio Antártico e insular, con excepción de la Isla Grande de Chiloé).
4. **Plan de Protección para colchones y Cama Americana:**
 - ✓ Mano de obra, materiales, traslados.
 - ✓ Rellenos, coti por falla de material no por desgaste, si por falla cubierta se debe reemplazar el coti éste será reemplazado por características y color semejante al original.
 - ✓ Falla de rotura o separación de costuras en coti.
 - ✓ Falla de los largueros de la base que hacen parte del box.
 - ✓ Sin límite de reparaciones, salvo que el producto no tenga reparación o a que su sólo juicio el Plan de Protección determine que la reparación no es comercial. El valor mínimo a pagar podrá ser menor que el valor boleta, siempre que el producto nuevo cumpla con las características principales del dañado y el valor máximo a pagar será el registrado en la boleta, sin incluir el valor del Plan de Protección.
 - ✓ Beneficios son transferibles Cobertura en las principales ciudades del país de Arica a Puerto Montt (excepción territorio Antártico e insular con excepción de la Isla Grande de Chiloé).



5. Exclusiones:

Quedan expresamente excluidos los desperfectos o fallas debido a los siguientes motivos:

- ✓ Reparaciones no autorizadas por el Plan de Protección.
- ✓ Daños o fallas como consecuencias del mal armado o instalación incorrecta.
- ✓ Daños por mal uso, uso comercial o no doméstico, uso profesional.
- ✓ Alteración del producto y uso de éste de una manera no recomendada por el fabricante.
- ✓ Accesorios como vidrios, circuitos eléctricos, tapices; sean éstos de cuero, eco cuero, cuerina, material sintético, género, etc., salvo que el daño sea por un problema de fabricación y no por desgaste.
- ✓ Daños producidos por agentes externos, animales, insectos, líquidos, fuego, humo, calor, humedad, vandalismo y cualquier otra situación irregular o factores de la naturaleza o climáticos como; lluvia, sol, inundación, incendio, rayos, nieve, granizo, terremoto.
- ✓ Marco y resorte en colchones, desgaste por uso normal del coti o tapiz, deformación natural por la posición del dormir.
- ✓ No cubre defectos cosméticos que no afecten el correcto funcionamiento del producto.
- ✓ Accesorios adicionales, los cuales no son parte del juego original del producto.
- ✓ Muebles de ratán y mimbre.
- ✓ Fallas ocurridas durante el transporte.
- ✓ Fallas ocurridas fuera de la vigencia del Plan de Protección.
- ✓ Fallas ocurridas fuera del territorio nacional.

6. Caducidad

El Plan de Protección Hites, caducará anticipadamente si cualquier avería o desperfecto cubierto por la misma no es Informado dentro de los 5 días siguientes a su ocurrencia o si la información entregada resulta ser falsa o engañosamente inexacta.

7. 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 al número 800-200-559 y desde celulares al 02 - 2782 5902 donde recibirá la ayuda necesaria para recibir el servicio adquirido. El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas (se excluyen feriados).

La boleta de compra del producto y este certificado son elementos que acreditan la contratación del servicio y son requisitos para hacer efectivo el Plan de Protección.

Comercializadora S.A. 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 reemplazado 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. La boleta o factura de compra y éste certificado son necesarios para recibir las coberturas de seguro.

Comercializadora S.A. ha contratado una póliza de seguro de robo y daño accidental para sus clientes de El 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 éste certificado son necesarios para recibir las coberturas de seguro y del Plan de Protección.



8. 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 60 días corridos.

Esta cobertura contempla sólo un siniestro por daño accidental.

Esta cobertura 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.

8.1. 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 cinco (5) 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 considerarlo necesario para la liquidación del caso.

8.2. EXCLUSIONES COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

- ✓ Daños que se manifiesten como exclusivamente estéticos y que no interfieran en el correcto funcionamiento del producto.
- ✓ Daños intencionales, por mala manipulación, negligencia y por 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 causados por, alimañas, insectos, termitas, moho, podredumbre húmeda o seca, bacterias u óxido.
- ✓ Daños que se manifiesten como exclusivamente estéticos y que no interfieran en el correcto funcionamiento del producto.