

- Fallas y/o daños por un uso distinto del indicado en su respectivo manual de uso del producto, o derivadas de un uso no doméstico del producto, por ejemplo, del arrendamiento del mismo o por su utilización con cualquier otro propósito comercial.
- Fallas y/o daños por incendio, robo, pérdida, vandalismo, terrorismo, sulfatación, oxidación, corrosión, derivados de riesgos de la naturaleza (terremoto, lluvia, maremoto, inundación, granizo, nieve, entre otros), derrame de líquidos, accidentes, caídas, golpes accidentales o intencionales.
- Fallas que afecten al software del equipo.
- Productos de consumo como tintas, pilas y baterías, entre otros.
- Productos con su número de serie alterado o intervención del producto por un servicio técnico o persona no autorizada.
- Productos accesorios del producto, tales como cargadores, audífonos, controles remotos u otros.
- Daños y/o perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes, como una consecuencia directa o indirecta del uso o imposibilidad de usar el producto.
- Mantenimiento normal, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento del producto adquirido.
- Partes y piezas que, por su uso, sufren desgaste natural.
- Aspectos externos del producto adquirido, tales como pintura u otros.
- Fallas de transmisión y recepción debido a causas externas.
- Daños o fallas por no seguir las instrucciones del manual del fabricante tanto en el armado, instalación incorrecta y/o falta de mantención y lubricación.
- Daños causados por animales, insectos, líquidos, fuego, humo, humedad y calor.
- Neumáticos, cámaras pinchadas y accesorios de bicicletas y maquinas de ejercicio.
- Daños por uso normal del producto. Partes como cintas de frenaje, patines de freno y otras piezas sujetas a desgaste por resistencia en su equipo.
- Daños debido a la sobrecarga de la máquina. El peso máximo que soporta la máquina lo determina el fabricante.

- Accesorios de muebles 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.
- Marco resorte en colchones, desgaste por uso normal del coti o tapiz, deformación natural por la posición del dormir.
- No cubre defectos cosméticos que no impidan el correcto funcionamiento del producto.
- Accesorios adicionales. Los cuales no son parte del juego original del producto.
- Muebles de ratán y mimbre.
- Mechas o quemadores de estufas a parafina, así como también las fallas por combustión deficiente por uso de mechas desgastadas, falladas o por uso de combustibles no recomendados por el fabricante.
- Alteraciones no autorizadas del producto adquirido o defectos derivados por incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento del fabricante.
- No considera la instalación, reinstalación o servicio a domicilio, a menos que esté expresamente contemplada.
- Las demás exclusiones mencionadas en la garantía otorgada por el fabricante.

V. ENTRADA EN VIGENCIA DEL SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA

El servicio de Garantía Extendida comenzará a regir después de que finalice la garantía legal o la garantía otorgada por el fabricante o proveedor, y hasta la fecha que corresponda según el plan contratado por el cliente, indicado en la boleta de compra y en este documento. En caso de que el producto cuente con más de un período de garantía ya sea del fabricante o del proveedor, el servicio de Garantía Extendida comenzará a regir luego que finalice la última vigencia de garantía del proveedor o fabricante.

VI. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del cliente, las siguientes:

- 1.- En caso de equipos computacionales, teléfonos celulares y/o cualquier dispositivo susceptible de almacenar información, es obligación del cliente respaldar sus archivos antes que el producto ingrese al servicio técnico.
- 2.- Cumplir con los requisitos para hacer efectiva la Garantía Extendida.
- 3.- Recibir el producto reparado o el reembolso del producto, y firmar las guías y recibos que correspondan.

VII. OBLIGACIONES DE SERVICIOS E INVERSIONES FALABELLA

Son obligaciones de SIF Falabella, las siguientes:

- 1.- Atender los reclamos de las personas que acrediten ser clientes o su sucesor legal en el dominio del producto, en días y horas de funcionamiento de las tiendas Falabella o del Call Center.
- 2.- Enviar el producto recibido para su reparación a un servicio técnico autorizado.
- 3.- Cumplir con los términos de la Garantía Extendida, según lo indicado en este documento.
- 4.- Informar al cliente o a quien corresponda, que el producto se encuentra reparado o, cuando proceda, que se realizará el reembolso el precio pagado por el producto, ya sea por carta certificada, llamado telefónico, SMS o correo electrónico.

VIII. DERECHO A RETRACTO

El consumidor no podrá poner término unilateral a este contrato de servicios de Garantía Extendida, en conformidad a la normativa de protección de los derechos de los consumidores. Sin perjuicio de lo anterior, si se arrepiente o cambia de opinión sobre su contratación, podrá solicitar la devolución de la Garantía Extendida presentando la boleta de compra en cualquier tienda Falabella, hasta 3 meses después de la fecha de su contratación.

IX. ALCANCE TERRITORIAL DE LA GARANTÍA EXTENDIDA

Este servicio es exigible y aplicable de Arica a Punta Arenas y en la Isla de Chiloé.



Garantía Extendida

falabella

I.¿QUÉ ES UNA GARANTÍA EXTENDIDA?

La Garantía Extendida es un servicio ofrecido por Falabella Retail S.A. y administrado por Servicios e Inversiones Falabella Ltda, que el cliente puede decidir libremente contratar, y que consiste en atender profesionalmente solicitudes de servicio técnico derivadas de defectos o fallas de un producto mecánicas, eléctricas o electrónicas, no atribuibles al consumidor, reparando o reemplazando sus piezas o partes.

El periodo de cobertura de la Garantía Extendida se contará desde el término de la garantía legal o voluntaria, en caso de existir, y variará según el plan contratado:

Planes	Años de Garantía Extendida
1A	1 Año
2A	2 Años
3A	3 Años

II. FORMA DE USAR ESTA GARANTÍA

Para productos vendidos por Falabella la garantía puede hacerse efectiva llamando al número 600 329 2002 o en el área de Servicio al Cliente de las tiendas Falabella en Chile.

Para hacer efectiva la Garantía Extendida es necesario contar con la boleta de compra, la cual debe exhibirse al momento de solicitar su aplicación, llevar el producto a la tienda o en la visita técnica. Si el producto adquirido posteriormente es regalado o vendido, de todas formas, mantendrá su Garantía Extendida; sin embargo, para hacerla exigible, el cliente y los dueños posteriores deben cumplir con las obligaciones del cliente que se señalan en la sección VI.

III. SERVICIO QUE COMPRENDE LA GARANTÍA

El servicio consiste en atender consultas del cliente por fallas o desperfectos del producto, no atribuibles al consumidor; en reemplazar sus piezas o partes que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o

electrónico, en las condiciones que indica el manual del fabricante; o en reembolsar al cliente el monto pagado por el producto mediante una Gift Card, en caso de que no sea posible reemplazar sus piezas o partes y se cumplan las condiciones establecidas en este certificado.

El servicio contratado se extiende al producto adquirido siempre que se le dé un uso exclusivamente doméstico y no comercial, y que la falla o defecto no sea atribuible al cliente.

A.- Servicio de reparación del producto

1.- Se entiende por “reparación” el reemplazo o reparación de las piezas y/o partes del producto que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, en las condiciones que garantiza el respectivo manual del fabricante, a través de un servicio técnico seleccionado por Servicios e Inversiones Falabella Limitada. Las reparaciones se llevarán a cabo con repuestos nuevos o reacondicionados, equivalentes en rendimiento y confiabilidad.

2.- El programa de reparación de cama y colchones incluye las fallas por rotura o separación de costuras y de los largueros de la base que hacen parte del box.

3.- En tanto para muebles incluye las fallas estructurales, de densidad de cojines que no tengan relación con el uso normal del producto, fallas de pintura, barniz, bisagras, rieles, manilla y tiradores.

4.- En el caso de bicicletas y máquinas de ejercicio el servicio de reparación se activa cuando la falla es debido a un problema de fabricación e incluye marco y horquilla, sillín, manubrio, catalina o chicharra, mecanismo y accionamiento de cambios y de frenos en el manubrio, horquilla delantera y aro trasero, piezas y partes del accionamiento del cambio en el manubrio, en la catalina y en los piñones, desajuste en el funcionamiento del cambio, fallas en ejes y aros, cadena y horquilla con amortiguación, pedales, amortiguadores exteriores como interiores, bujes, partes y piezas del interior del accionamiento del pedal, bielas y brazos del pedal.

5.- Se incluyen las fallas o desperfectos del producto por daños eléctricos a causa de variaciones de voltaje.

6.- El plazo de reparación será de 10 días hábiles, los que comienzan a contarse desde que el producto ingresa a la tienda o desde la revisión del servicio técnico en el domicilio del cliente.

7.- El servicio de reparación podrá comprender visitas al lugar donde se encuentra el producto para su diagnóstico, reparación y/o retiro entre Arica y Punta Arenas y la Isla de Chiloé, para productos grandes o muy grandes, por ejemplo, cocinas, camas, televisores de más de 32 pulgadas, siempre que esto haya estado comprendido en la garantía otorgada por el fabricante.

8.- En caso de que el producto sea de primera necesidad (lavadoras, secadoras, cocinas y/o refrigeradores), se ofrecerá al cliente un producto para que sea utilizado durante el periodo de revisión o reparación del producto, dependiendo de la ubicación del cliente el que debe encontrarse entre Arica y Punta Arenas o la Isla de Chiloé, y la disponibilidad del producto por parte del servicio técnico asignado. El producto entregado en préstamo podrá ser un producto de características básicas, no necesariamente equivalentes con aquellas del producto del cliente.

B.- Reembolso del monto pagado por el producto

1.- En los casos indicados en esta sección, se reembolsará el monto pagado por el producto a través de la entrega de una “Gift Card” equivalente al monto pagado por el cliente al momento de adquirir el producto y que se estipula en la boleta de compra.

2.- La Gift Card podrá ser utilizado para adquirir cualquier producto de la línea de electrohogar de Falabella Retail y un nuevo servicio de Garantía Extendida. Este monto no se entregará en dinero efectivo, ni superará el valor efectivo de compra del producto respectivo.

3.- Se realizará el reembolso a través de una Gift Card, en los siguientes casos:

a. Si el producto tiene una falla de tipo mecánico, eléctrico o electrónico en las condiciones que garantiza el respectivo manual del fabricante, después de la segunda reparación efectuada en virtud de esta Garantía Extendida y el servicio técnico hubiere emitido un tercer diagnóstico de falla.

b. Para productos cuyo precio pagado por el cliente sea igual o inferior a \$80.000, y luego de su revisión por el servicio técnico.

c. Teléfonos celulares cuyo precio pagado por el cliente sea igual o inferior a \$100.000, luego de su revisión por parte del servicio técnico asignado y la emisión del respectivo diagnóstico de falla de fábrica.

d. Para los televisores cuyo precio pagado por el cliente sea superior a \$1.500.000, sólo si éste falla después de su segunda reparación, y siempre y cuando el servicio técnico emita un tercer diagnóstico de falla.

e. Para la categoría Televisores cuyo precio pagado por el cliente sea igual o inferior a \$1.500.000, luego de su revisión y autorización por parte del servicio técnico asignado y la emisión del informe técnico que acredite la falla de fábrica.

4.- La Gift Card tendrá una vigencia de treinta (30) días corridos contados desde su entrega al cliente. Transcurrido este periodo, podrán ser reactivados a solicitud del cliente, la que deberá realizarse en el Servicio de Atención al Cliente de Falabella Retail.

5.- Por el hecho de efectuarse el reembolso del monto pagado por el producto, se traspasará la propiedad del producto y sus accesorios a SBI.

6.- Una vez reembolsado el valor del producto se terminará la Garantía Extendida respecto de ese producto.

IV. EXCEPCIONES

NO APLICARÁ LA GARANTÍA EXTENDIDA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

• Fallas ocurridas durante el periodo de garantía legal y/o de la garantía otorgada por el fabricante del producto, ya que la cobertura de la Garantía Extendida comienza cuando terminan estas garantías.

• Fallas y/o daños atribuibles al consumidor, por ejemplo, aquellos derivados de descuido, falta de mantenimiento, mala manipulación, mal uso o abuso del producto.