

# *falabella*



## ¿Qué es Producto Protegido?

Es un servicio, ofrecido por Servicios e Inversiones Falabella Limitada, que atiende profesionalmente solicitudes de reposición de un producto por pérdida total ya sea por robo o daño accidental, no atribuible al cliente, de aquellos productos comprados en tiendas Falabella Retail, que se encuentren asociados a la contratación de este servicio. La vigencia de este servicio es de 120 días corridos desde el momento de su contratación.

## ¿En qué consiste este servicio?

Consiste en la entrega de una Gift Card, equivalente al 100% del valor pagado por el producto, indicado en la boleta de la compra, asociado al servicio Producto Protegido, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que se sufra la pérdida total del producto por robo o daño accidental no atribuibles al cliente.
- Que se haga uso del servicio dentro del plazo de 120 días contados desde la contratación del servicio.
- Que el servicio se haya contratado al momento de comprar el producto asociado a este.
- Cumplir las obligaciones del cliente, enunciadas en este documento.

El servicio cubre hasta un máximo de 1 evento durante el periodo de vigencia del servicio.

Las solicitudes relativas a productos, que estén conformados por pares, juegos o conjuntos serán compensadas conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto, siempre que sus partes resulten irremplazables y hagan que el par, juego o conjunto no sea apto para el uso que fue destinado.

## ¿Cómo usar este servicio?

El servicio podrá hacerse efectivo comunicándose al número 22 478 2533 donde recibirá la

orientación y coordinación necesaria para su atención. En caso de que el producto sea regalado o vendido dentro del periodo de cobertura del servicio, este mantiene el servicio Producto protegido, siempre que se cumpla con las obligaciones del cliente enunciadas en este documento.

## Para hacer uso del servicio se solicitará:

### En el caso de robo:

- Debe efectuarse la denuncia respectiva en Carabineros de Chile en un plazo máximo de 24 horas desde su ocurrencia. La copia de esta será solicitada al momento de requerirse el servicio.
- Boleta o estado de cuenta donde se identifique el bien siniestrado.
- Descripción de las circunstancias del robo.

### En el caso de daño accidental:

- Boleta o estado de cuenta donde se identifique el bien dañado
- Fotografía del bien dañado
- La compañía podrá solicitar el artículo dañado
- Descripción de las circunstancias del daño accidental

## Obligaciones del cliente

- Conservar y presentar la boleta de compra del producto asociado al servicio, cuando esta sea solicitada.
- En caso de robo, se debe efectuar la denuncia respectiva en Carabineros de Chile en un plazo máximo de 24 horas desde su ocurrencia. La copia de la misma será solicitada al momento de requerirse el servicio.
- Cumplir con la forma de usar este servicio, comunicándose al teléfono señalado.
- Solicitar el servicio dentro de los 120 días de vigencia.
- Si se solicita el recupero del producto, el cliente debe estar disponible en su domicilio

para entregar el producto en la fecha y horarios comprometidos para su retiro. De no estar disponible, será responsabilidad del cliente despachar el producto a la dirección que se le informe.

### Obligaciones de Servicios e Inversiones Falabella Limitada

- Atender las solicitudes del cliente indicadas en este documento. Los horarios de atención son de lunes a viernes entre 9:00 y 18:00 horas.
- Realizar el envío de la GiftCard una siempre que se cumplan los requisitos para hacer uso del servicio, dentro del plazo de 10 días hábiles.
- Gestionar y coordinar, de manera oportuna en el retiro del producto al domicilio del cliente si se solicita recuperarlo.

### Alcance del Servicio

Servicio disponible solo para productos comprados en tiendas Falabella Retail.

### Exclusiones

No se podrá hacer uso del servicio "Producto Protegido" por daños a consecuencia de:

- Guerra declarada o no, invasión, rebelión o insurrección, hostilidades de cualquier tipo, confiscación o apresamiento por orden de autoridades o gobiernos, legítimos o no, contrabandos y actos ilícitos.
- Uso normal y desgaste natural.
- Contaminación radioactiva.
- Daños provenientes de vicios propios del bien asegurado.
- Inundación y terremoto.



### Tampoco se podrá hacer uso del servicio en caso de:

- Daños que se manifiesten como defectos estéticos, tales como rayaduras a superficies pintadas, pulidas o esmaltadas. Sólo se entregará el servicio cuando sobrevengan a consecuencia de un daño que afecte las otras partes del producto e impida su correcto y normal funcionamiento.
- Daños materiales directos causados a los bienes asegurados por culpa grave o dolo del cliente del asegurado.
- Daños materiales directos ocasionados a los bienes adquiridos ilícitamente
- Compras efectuadas mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o consentimiento del cliente.
- Vicios propios del producto que deriven de una defectuosa fabricación o que generen la responsabilidad de garantía del fabricante y/o vendedor.

Para usar tu servicio **Producto Protegido**  
llama al



**22 478 2533**

*falabella*