



## ¿Qué es una Garantía Extendida?

La Garantía Extendida es un servicio, que consiste en atender profesionalmente solicitudes de servicio derivadas de los defectos de un producto, reparando o reemplazando sus piezas o partes que presenten fallas que no resulten atribuibles al consumidor, de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, de acuerdo al plan contratado y durante el período de tiempo señalado en el siguiente detalle:

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

## Forma de usar esta garantía:

La garantía puede hacerse efectiva llamando al número 800 200 311 o en cualquiera de las oficinas de Servicio al Cliente ubicadas en tiendas Sodimac. Este número de emergencia podrá ser modificado por Sodimac y el cambio se informará mediante aviso en el sitio Internet: [www.sodimac.com](http://www.sodimac.com). Es necesario que presente la boleta de compra al momento de llevar su producto a la tienda o en el momento que sea visitado por el Servicio Técnico. Si el producto es regalado o vendido, mantiene su Garantía Extendida; sin embargo, para hacerla exigible el cliente y los dueños posteriores deben cumplir con las obligaciones del cliente que aquí se señalan.

## Servicio que comprende la garantía:

El servicio consiste en atender reclamos del cliente por fallas o desperfectos del producto, no atribuibles al consumidor, y en reemplazar sus piezas o partes que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, en las condiciones que indica el manual del fabricante. Sodimac tendrá, además, la facultad de ofrecer al cliente el cambio del producto por uno nuevo de la misma marca y modelo, o por otro similar o equivalente. El servicio contratado se extiende al producto singularizado en este certificado, siempre que se le dé un uso exclusivamente doméstico y no comercial, y opera bajo los siguientes requisitos:

## 1.-

El plazo de reparación es de 18 días corridos, los que comienzan desde que el producto ingresa a la tienda o desde que el Servicio Técnico lo revisa en el domicilio del cliente. Para productos de línea blanca (Lavadoras, Lavavajillas, Centrífugas, Secadoras, Cocinas, Refrigeradores y Calefones) este plazo será de 15 días corridos.



## 2.-

El cliente podrá pedir el cambio del producto sólo después de la segunda reparación del producto, y siempre y cuando el Servicio Técnico emita un tercer diagnóstico de falla de fabricación. Para productos cuyo valor sea igual o menor a \$60.000, el cliente debe llamar al 800 200 311 y se verá si aplica reemplazo. En el caso que aplique, será reemplazado luego del primer diagnóstico de falla de fábrica. En todo caso, el valor del producto que se entrega en reemplazo no podrá nunca superar el valor de compra del producto que se está reemplazando y que se encuentra expresado en la boleta de compra.

## 3.-

Se entiende por “reparación” el reemplazo o reparación de 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 Sodimac. Las reparaciones se llevarán a cabo con repuestos nuevos o reacondicionados, equivalentes en rendimiento y confiabilidad.

## 4.-

El reemplazo del producto se realizará en Tienda en Servicio al Cliente de Sodimac por el monto pagado por el cliente al momento de adquirir el bien asegurado y que se estipula en la boleta original de compra. Este monto nunca se entregará en efectivo y nunca superará el valor de compra del bien que se está reemplazando. Este monto podrá ser usado para adquirir cualquier nuevo producto de la línea de electrohogar de Sodimac, incluida una nueva Garantía Extendida.

## 5.-

Por el solo hecho de efectuarse el reemplazo se traspasará también la propiedad del bien y de sus accesorios a Sodimac.

## 6.-

Para los Planes de Reemplazo y Reparación, Sodimac siempre tendrá la facultad de evaluar los bienes que presenten fallas.



## 7.-

Una vez reemplazado el producto por uno nuevo se terminará la garantía extendida.



## 9.-

En caso de que el producto con falla sea de primera necesidad (lavadoras, secadoras, cocinas y/o refrigeradores), se ofrecerá un producto de préstamo cuando el servicio técnico retire el producto del domicilio del cliente. El producto entregado en préstamo podrá ser un producto de características básicas, y sólo cubrirá funciones de primera necesidad. Este beneficio está disponible sólo para las comunas de Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Ovalle, San Felipe, Los Andes, La Calera, Quilpué, Viña Del Mar, Valparaíso, Melipilla, Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca, Chillán, Talcahuano, Concepción, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Punta Arenas y todas las comunas del Gran Santiago.

## 8.-

El servicio comprende visitas a domicilio para diagnóstico, retiro y entrega de productos defectuosos, entre Arica y Punta Arenas, para productos equivalentes desde el tamaño de un LCD de 25", y en general para productos de volumen o peso mayores, siempre que esto haya estado comprendido en la garantía original.

## 10.-

El servicio también comprende fallas o desperfectos del producto por daños eléctricos a causa de variaciones de voltaje.



# ¿Cuándo corresponde el reembolso de un producto?

El cliente puede pedir el reembolso del valor del producto en los siguientes casos:

## 1.-

Después de la 2º reparación, si el producto vuelve a fallar, siempre y cuando el Servicio Técnico haya emitido un 3º diagnóstico de falla de fabricación, o en el caso de que el valor del producto sea igual o inferior a \$60.000, éste será reemplazado luego del primer diagnóstico de falla de fábrica.

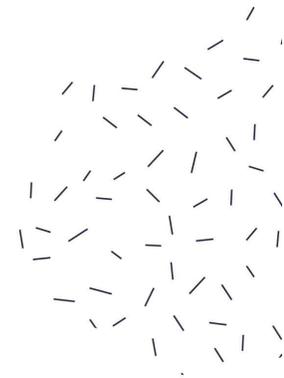
## 2.-

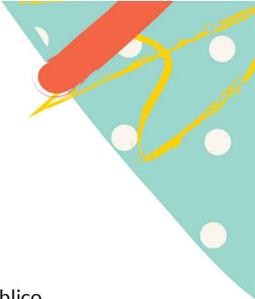
Para la categoría Televisores, podrán ser reemplazados luego de su revisión y autorización por parte del servicio técnico asignado y la emisión del informe técnico que acredite la falla de fábrica, en un plazo máximo de 12 días corridos

## Excepciones

**No se otorga este servicio en los siguientes casos:**

- Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- Fallas y/o daños atribuibles a descuido, mal uso o abuso del producto.
- 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, etc.), derrame de líquidos, accidentes, caídas, golpes accidentales o intencionales.
- Fallas que no afecten al hardware del equipo.
- Productos de consumo como tintas, pilas y baterías, entre otros.
- Productos con su número de serie alterado e/o intervención del producto por un servicio técnico o persona no autorizado.



- 
- Pantallas dañadas o quebradas.
  - Cualquier tipo de accesorios tales como cargadores, audífonos, controles remotos u otros.
  - Fallas y/o daños derivados del uso no doméstico, con propósitos comerciales o arriendo público.
  - Daños y/o perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes, como una consecuencia directa o indirecta del uso o imposibilidad de usar los productos cubiertos.
  - 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.
  - Las exclusiones mencionadas en la garantía original del fabricante.
  - Alteraciones no autorizadas del producto adquirido o defectos derivados por incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante.
  - No considera instalación, reinstalación o servicio a domicilio, a menos que esté expresamente contemplado en el Servicio de Garantía Extendida de Sodimac.
  - Mecha 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 fabricante.
  - Instalaciones de productos a gas que no hayan sido efectuadas por personal técnico calificado, acreditado ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).



## Objetivo del Contrato:

Este es un contrato entre el cliente individualizado en este documento y Sodimac.

## Vigencia del contrato:

Este contrato comienza a regir 24 horas después de que finalice la garantía del fabricante, y hasta la fecha que corresponda según el plan contratado por el cliente, indicado en la boleta y en este documento. Este contrato terminará automáticamente en caso de fraude, intento de fraude o si la información entregada a Sodimac y/o al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosamente inexacta.

## Obligaciones del cliente:

### 1.-

En caso de equipos computacionales, teléfonos celulares y/o cualquier dispositivo susceptible de almacenar información, respaldar sus archivos antes que el producto ingrese a Servicio Técnico.

### 2.-

Cumplir con los requisitos para hacer efectiva la garantía indicada en la sección "Formas de Usar esta Garantía".

### 3.-

Cuidar el producto y, después de presentar una falla, adoptar las medidas necesarias para evitar el agravamiento del daño.

### 4.-

Recibir el producto reparado o el reembolso del producto y firmar las guías y recibos que corresponda.

## Obligaciones de Sodimac:

### 1.-

Atender los reclamos de las personas que acrediten ser clientes indicado en este contrato o su sucesor en el dominio del producto, en días y horas de funcionamiento de tiendas Sodimac, entre Arica y Punta Arenas.

### 2.-

Enviar el producto que reciba para su reparación a un servicio técnico autorizado.

### 3.-

Asumir el costo de los repuestos, de la mano de obra, de los traslados y de las visitas a domicilio.

**Alcance Territorial: Este servicio es exigible de Arica a Punta Arenas e Isla grande de Chiloé.**