

PLAN DE SERVICIO DOBLE GARANTÍA

El servicio de Garantía Extendida tiene como principal propósito proteger al cliente contra los altos costo de reparación de los productos fuera de Garantía de Fábrica.

El servicio cubre la reparación y/o reemplazo de los aparatos y equipos mecánicos, eléctricos y/o electrónicos, muebles, herramientas, vestuario y textil, rodados y colchones, que presentan fallas funcionales (típicas de los electrónicos, de línea blanca, etc.), siempre que se encuentran comprendidas dentro de la garantías otorgadas por el fabricante y sucedan dentro del período de la Garantía Extendida contratado. El servicio contratado se extiende al producto singularizado en este certificado, siempre que cumpla las siguientes condiciones y se le dé un uso exclusivamente doméstico y no comercial.

PLAN DE REEMPLAZO

El plan de Servicio de Reemplazo de Doble Garantía, indicado en la descripción del código del servicio que aparece en la boleta, se aplica a las siguientes categorías de productos: Cuidado Personal (Máquinas de afeitar, depiladoras eléctricas, onduladores, alisadores de pelo), Pequeños electrodomésticos (Batidoras, procesadoras de alimentos, jugueras, planchas, secadoras, hervidores, cafeteras, tostadores, exprimidores, cuchillos eléctricos, ventiladores, frazadas eléctricas y similares). Se reemplazará el producto por uno nuevo de iguales y/o de semejante funcionalidad, en caso que éste presente una falla cubierta por la garantía del fabricante. MOK siempre tendrá la facultad de evaluar los bienes que presenten fallas. El valor del producto de reemplazo, no excederá al valor original del producto acogido al servicio.

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DOBLE GARANTÍA

El plan de Servicio Doble Garantía se extiende a la reparación y/o reemplazo, incluyendo partes y mano de obra del producto adquirido. Este servicio se extiende exclusivamente a productos nuevos comprados en Multicentro. El período de inicio del Servicio Doble protección comienza una vez extinguida la garantía ofrecida por el fabricante del producto adquirido y terminará de acuerdo al plan de servicio contratado por el cliente, indicando en la boleta, con máximo de 6 años incluida la garantía original del fabricante.

AMBITO TERRITORIAL DOBLE GARANTÍA

El presente Servicio es exigible en todo el territorio de la república de Chile, a excepción de la Isla Archipiélago de Juan Fernández, Isla de Pascua y todos aquellos territorios donde no existan Redes de Servicios Técnicos autorizados por MOK.

FORMA DE HACER EFECTIVA DOBLE GARANTÍA

En el caso que el producto adquirido requiera cualquier reparación y/o reemplazo cubiertos por el Servicio Doble Garantía, comuníquese con nosotros a siguiente teléfono 800 104 167.

El cliente deberá cumplir las siguientes obligaciones para hacer uso del Servicio:

1. Pagar el Servicio de Doble Garantía Multicentro.
2. Conservar la boleta de compra y el certificado de Doble Garantía de Multicentro.
3. Contar con el pago de Doble Garantía al día.
4. Llamar al teléfono 800 104 167. Disponible 24x7x365, cuando un producto presente desperfectos o fallas.

Luego de esto, se le asignará un servicio técnico y un número de atención para el producto defectuoso (OT).

Al llevar el producto al servicio técnico autorizado, se le exigirá presentar la siguiente documentación:

- Boleta de compra del artículo.
- El número de autorización que le fue proporcionado por el administrador (OT).

Asimismo el Cliente deberá dejar el producto con todos sus accesorios. El incumplimiento de las obligaciones por parte del cliente dará derecho a MOK para terminar el contrato.

Los diagnósticos que sean rechazados por el Servicio Técnico por no presentar falla alguna, serán de costo y responsabilidad del cliente.

Una vez finalizada la prestación del servicio, el cliente deberá firmar los papeles que acrediten la reparación y/o el reemplazo del producto. La forma de hacer efectivo el Servicio de Doble Protección mencionado anteriormente, aplica respecto a aquellos productos contemplados en el servicio de traslado.

DATOS DE COMPRA

Nº de Boleta / Factura: _____

Fecha de Compra: _____

Producto: _____

Plan: 1 Año 2 Años 3 Años 4 Años

DATOS DEL CLIENTE

Nombre: _____

Rut: _____

Firma del Cliente: _____

SITUACIONES EN LAS QUE NO AMPARA EL SERVICIO DOBLE GARANTÍA. (Condiciones Generales)

El servicio no ampara aquellas fallas no cubiertas por el fabricante. Además no ampara las fallas atribuibles a descuido o mal uso del producto, uso comercial o profesional del mismo; alteración del Número de Serie del Producto; deterioro por depreciación o desgaste natural y normal del producto; desgaste o daños de las superficies expuestas, como pintura, componentes exteriores, daños cosméticos del producto u otros que no tengan relación con defecto mecánicos o eléctricos del mismo. Los daños ocasionados por golpes, roturas, rayones o inmersión en agua u otros líquidos; fallas de transmisión, recepción debido a causas externas, cortes o sobrecarga de electricidad; accesorios tales como: control remoto (TV, LCD, LED, Micro o Minicomponente, Radio), joysticks (Videojuegos), antenas, rejillas interiores, cables de interconexión, lámparas, perillas, pilas, baterías recargables, cargadores o adaptadores, filtros, transformadores, cartuchos de tinta o tóner, tambores, cintas de impresión, elementos consumibles, audífonos o cualquier otra exclusión que pudiera encontrarse en la garantía original del fabricante y/o distribuidor local; desperfectos causados por fallas de unidades transformadoras y generadoras colocadas en forma externa en el producto, excepto cuando hayan sido provistas conjuntamente con el producto; gastos por mantenimiento predictivo y preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alineamiento o regulación); problemas de transmisión o recepción originados por factores externos; defectos producidos por consecuencia de reparaciones de personas no autorizadas por el fabricante. el incumplimiento de las instrucciones del fabricante y/o distribuidor local para la instalación, operación o mantenimiento del producto, según manuales; la reparación o reposición de accesorios de teléfonos móviles; deficiencias ocasionadas por variaciones de voltaje, tensiones, descargas, deficiencias en la instalación eléctrica, línea telefónica, gas del domicilio, conexiones indebidas, accidentes, caídas, impactos, insectos, animales, exposición a condiciones ambientales no apropiadas, corrosión, inundación, sismos, incendios o desastres naturales, vandalismo, huelgas; bajo ninguna circunstancia la cobertura se hará extensiva a pérdida de materiales o de información, daños a persona y/o a la propiedad; bajo ninguna circunstancia la cobertura se hará extensiva para uso comercial y/o industrial; productos con presencia de líquidos, arena, exceso de polvo, pelusas, insectos u otros animales, dentro y fuera del producto, así como los daños causados por estos; Tampoco tendrán cobertura daños ocasionados por mechas o quemadores de estufas a parafina, fallas por combustión, uso de combustibles no recomendados por el fabricante y otras exclusiones que no poseen cobertura por el fabricante. Tampoco ampara el lucro cesante que pueda sufrir el cliente, ni las fallas atribuibles a reparaciones realizadas en servicios técnicos no autorizados por MOK.

SITUACIONES EN LAS QUE NO AMPARA EL SERVICIO DOBLE GARANTÍA (Computación)

Cualquier daño de cintas u otros medios magnéticos de grabación, ni limitados a programas, datos o información que pudiera estar almacenando en cualquiera de los dispositivos (Discos duros, CDROM, discos flexibles, cintas o similares); daños originados por quemaduras, roturas o quiebres del monitor; fallas producidas por Virus y uso de Software en Computadores; el lucro cesante que pudiera acontecer por la imposibilidad de uso o demora de la reparación del equipo; pérdida de datos o restauración de programas, sistemas operativos o cualquier otro tipo de Software; partes no adquiridos originalmente con el equipo, que hayan sido instaladas en forma directa o a través de un tercero, tales como: disco duro, tarjetas, software, memoria, Monitor adicional, Impresora, Multifuncionales, Micrófono, Audífonos o Headset, Parlantes, WebCam, USB o cualquier otro tipo de componentes externos; el uso de tintas o cartuchos no compatibles u originales recargados; accesorios como baterías recargables, cargadores o adaptadores; Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original y que este expresamente escrito por el fabricante y/o distribuidor local. Solo tendrá cobertura si el cliente contrata adicionalmente el Servicio de Doble Protección para periféricos. Es responsabilidad del cliente, no contar con copias de respaldo de su información previo al inicio de la reparación. También aplican las situaciones de no amparo descritas en las Condiciones Generales.

SITUACIONES EN LAS QUE NO AMPARA EL SERVICIO DOBLE GARANTÍA (Muebles y Colchones)

Fallas atribuibles a reparaciones no autorizadas por la Red de Servicios Técnicos autorizados por MOK; accesorios como vidrios, tapices; uso no doméstico tales como: uso comercial, uso profesional y beneficencia; daños producidos por agentes externos, animales, líquidos, accidentes, vandalismo y cualquier otra situación de fuerza mayor; daños causados por factores de la naturaleza o climáticos como: Lluvia, sol, inundación, fuego, humo, humedad, rayos, nieve, granizo, terremotos, etc. Accesorios adicionales, los cuales no forman parte del juego original del producto; marco en colchones, desgaste por uso normal del colchón o tapiz, manchas ocasionadas por fluidos humanos o animales, fallas por transporte, a menos que el transporte, sea proporcionado por el Servicio de Garantía Extendida), deformación natural causada por la posición al dormir; no estarán cubiertos terminaciones de papel y/o plástico, ni bisagras de roperos y muebles de cocina; no cubre defecto cosméticos que no interfieran en el uso del producto; en Camas Americanas y Box Spring, queda excluido el textil, es decir, cubre plumón, plumón, sábanas, frazadas, cubre camas, almohadas, calienta camas, etc. El plan de servicio no aplica para muebles de Mimbres y Ratán. También aplican las situaciones de no amparo descritas en las condiciones generales antes señaladas.

SITUACIONES EN LAS QUE NO AMPARA EL SERVICIO DOBLE GARANTÍA (Vestuario y Calzado)

Reparaciones no autorizadas por el plan de Garantía Extendida Vestuario y Calzado MOK; daños causados por mal uso, uso no doméstico y/o uso comercial, como en faenas, alteraciones y/o modificaciones, uso abusivo; daños, roturas o desperfectos que no sean de origen por defectos de fabricación o materiales; fallas ocasionadas por el mal almacenamiento, uso en lugares no aptos del producto; deformaciones naturales causadas por el uso (exceptuando Traje de vestir tipo sastre); daños causados por limpieza preventiva, descolorido o teñido de la prenda causada por factores externos que no interfieran con el uso del mismo; daños causados por factores de la naturaleza o climáticos como: lluvia, sol, incendios, granizos, humedad, etc.; no están cubiertas las grietas, piquetes, rasguños, quemaduras y/o rayas; no cubrirán manchas o desperfectos ocasionados por fluidos humanos o animales; peeling en las prendas (con porcentaje de acrílico); fallas ocurridas durante la vigencia de la garantía del fabricante.

CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Este plan podría ser cancelado por MOK debido a fraude o intento de fraude, no sólo por uso comercial o arriendo del producto.

Ante el evento de reemplazar el producto dañado, el Plan de Servicio Doble Protección Multicentro adquirido para el producto original, concluye el servicio.

En caso de necesitar información o que el producto adquirido requiera de cualquier reparación y/o reemplazo cubierto por el Servicio Doble Garantía Multicentro, comuníquese al 800 104 167.

OBLIGACIONES DEL SERVICIO

Ante fallas producidas durante el período de garantía de fábrica, el responsable del servicio es el fabricante del producto, liberando de toda responsabilidad a MOK. Es por esto, que deberá comunicarse, en este período directamente con el Servicio Técnico Autorizado para tales efectos.

MOK asumirá el costo de reparación del producto, el cual será realizado en la Red de Servicios Técnicos autorizados. Así mismo asumirá los costos de traslados, mano de obra y repuestos utilizados. Solo se asumirán los costos de traslado de los siguientes productos: Campanas, Aire Acondicionado, Calefont, Calentador de Agua, Refrigeradores, Lavadoras, Secadoras, Lavavajillas, Congelador, Frigobar, Televisores sobre 32" (treinta y dos pulgadas).

MOK procederá previamente a verificar el daño, sus orígenes y causas, que detallará en un informe técnico. Determinando según los antecedentes, si procede el Servicio de Doble Protección.

De no contar con los repuestos o no cumplir con el plazo estipulado para la reparación, el producto será reemplazado por uno nuevo de similares o iguales características y/o prestaciones funcionales, y no excederá el valor original del producto acogido al servicio.

COBERTURAS ADICIONALES

Servicio de Reparación por Fallas producto de variaciones de voltaje durante la vigencia de la extensión de garantía.

Exclusivo para Celulares, Notebooks y Tablets: Servicio de Daño Total o Parcial por Caída Accidental y Quebradura Accidental de Pantalla. Por 60 días desde fecha de compra del producto. Daño Total si costo de reparación es mayor al 70% del valor del producto. En caso de Daño Total, se aplicará un deducible de 30% del valor del producto a financiar por el cliente. No aplica para casos de sulfatación ni de carácter meramente estético. Límite 1 evento. En caso de Reemplazo del producto, se da término a la cobertura contratada. Aplican los mismos Términos y Condiciones de la Garantía Extendida.



multiCentro

TELÉFONO DOBLE
GARANTÍA MULTICENTRO
800 104 167