

# CONDICIONES PARTICULARES BENEFICIOS

Samsung Care + Golden

Le recordamos que para hacer uso de sus servicios o dudas se puede comunicar con nosotros al:

**600 6000 565**

Bienvenido a Samsung Care + Golden. Un plan de servicio técnico, administrado por Multi Assist S.A. y que protege tus productos entregando un servicio de garantía extendida y la cobertura de daño accidental.

Los artículos marca Samsung cubiertos por este servicio son:

- Celulares.
- Tablets.
- Smartwatch.

## PRESTACIONES.

### 1. SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA

- Samsung Electronics Chile Ltda. garantiza el servicio de reparación de los productos Samsung para el improbable caso que estos sufran inconvenientes técnicos durante el plazo legal de tres meses (y previa elección del derecho a reparación) o en el lapso de tiempo adicional que voluntariamente ofrece Samsung Electronics Chile Ltda. para cada uno de sus productos, según su respectiva Póliza de Garantía.
- LA GARANTÍA DE REPARACIÓN, EN CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 19.496, APLICA EXCLUSIVAMENTE A PRODUCTOS IMPORTADOS POR SAMSUNG ELECTRONICS CHILE LTDA. QUE SEAN VENDIDOS DENTRO DEL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA DE CHILE DE FORMA DIRECTA O A TRAVÉS DE DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS002E
- Samsung Electronics Chile Ltda., ofrece una garantía voluntaria de reparación a partir de la expiración de la garantía legal por el plazo que, en el presente documento, se indica para cada producto.
- La garantía de reparación cubre los defectos de fabricación producidos por uso normal y legítimo del producto Samsung. En ese caso los repuestos (nuevos o reacondicionados) y la mano de obra serán sin costo para el cliente.
- El período de garantía de cada producto regirá a contar de la fecha de compra o recepción del Producto acreditada vía guía de despacho debidamente suscrita. Para el caso de la compra, se considerará la fecha indicada en la boleta o factura. Para el caso de la recepción, la fecha será la indicada en la guía de despacho o documento similar. En cualquier caso, para hacer efectiva la garantía el cliente deberá presentar, al momento de solicitar la reparación de su producto, la respectiva documentación que acredite la compra.
- La garantía voluntaria que ofrece Samsung Electronics Chile Ltda., **es la reparación gratuita del Producto, no el cambio del mismo.**

## IMPROCEDENCIA DE LA GARANTÍA LEGAL Y VOLUNTARIA

En conformidad al artículo 20 de la ley 19.496, y a modo de ejemplo, el empleo del derecho a reparación no procederá en los siguientes casos:

- Uso impropio, distinto del uso doméstico o del indicado en el manual de usuario y/o en condiciones ambientales deficientes.
- Excesos o caídas de voltaje eléctrico que impliquen uso en condiciones anormales, como también defectos de instalación eléctrica.
- Instalación o intervención en condiciones distintas a los indicados en el manual de usuario.
- Intervención del producto por personal no autorizado por Samsung Electronics Chile Ltda.
- Enmiendas en los datos del certificado de garantía o factura de compra y la no presentación del documento que acredite la compra.
- Adulteración, ausencia o enmienda del número de serie de fabricación o de la etiqueta que contenga el modelo, según corresponda.
- Daños causados por golpes, caídas, transporte y bodegaje inadecuado o trato incorrecto, como también los daños a causa de temblor, terremoto, maremoto, inundaciones, anegaciones, relámpagos, humedad, ambientes de polvo excesivos, etc.
- La operación del producto en condiciones no prescritas en la manual de usuario.
- Manipulación impropia del producto o exposición a circunstancias externas, creadas o no por el usuario, no recomendadas en el manual de usuario.
- Defectos técnicos derivados de problemas en la instalación incorrecta del producto.
- Modificación del software original del producto. Problemas técnicos producidos por la instalación de programas, archivos o virus que afecten el funcionamiento del producto.
- De corresponder, el uso de productos, equipos, sistemas, repuestos, accesorios, aplicaciones, conexiones externas, instalaciones o conectores no suministrados ni recomendados en el manual de usuario.
- Productos Samsung que no sean importados por Samsung Electronics Chile Ltda. para el mercado chileno.

## PROCEDIMIENTO:

Para solicitar el servicio, el beneficiario deberá llamar al número 600 6000 565, opción 1, y requerir la apertura de su caso. Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante. Atención telefónica disponible entre 8:00 y 23:00 hrs. Los 7 días de la semana.

## **2. COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL**

El servicio Samsung Care + Golden también considera una cobertura de Daño accidental de acuerdo al siguiente detalle:

La compañía de seguros que otorga las coberturas es Chubb, Seguros Chile S.A. en los términos indicados en las condiciones generales registradas en el depósito de pólizas de la CMF bajo el código pol 120200020 y sus respectivas condiciones particulares previamente acordadas con el Grupo MOK.

### Daño accidental pol 120200020

La compañía indemnizará al asegurado, previo pago del deducible, por los costos en que haya incurrido por la reposición de los equipos celulares y/o tablet y/o smartwatches que hayan sufrido la pérdida total a consecuencia de daño accidental. El deducible será descontado del valor indicado en la boleta del producto.

Cobertura daño accidental: reparación del bien, cuando sea a consecuencia directa de un daño accidental. Se entenderá por daño accidental cualquier daño que afecte el uso normal del producto dejándolo imposibilitado para su normal funcionamiento y que sea el resultado de una causa externa, repentina, fortuita e imprevisible, lo cual deberá ser determinado por el servicio técnico autorizado por Samsung Electronics Chile Limitada para tales efectos.

Se entenderá como daño parcial, cuando el costo de reparación determinado de los daños **sea menor al 75%** del valor del objeto.

Se entenderá como daño total, cuando el costo de la reparación de los daños sea igual o superior al **75% del valor** del objeto indicado en la boleta de compra del producto, al momento de determinarse.

En caso de daño parcial: se reparará el producto dañado, siempre y cuando la reparación no supere el **75% del valor del producto** adquirido e indicado en la boleta original de compra.

En caso de daño total, la indemnización consiste en la reposición del equipo por uno nuevo de iguales o similares características, el cual deberá ser adquirido en Samsung. No se indemniza en dinero.

El producto dañado deberá ser puesto a disposición de la compañía.

#### VIGENCIA DE LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL:

12 meses desde la fecha de contratación del servicio Samsung Care +

#### LÍMITE MÁXIMO DE INDEMNIZACIÓN

El límite máximo de indemnización es el valor comercial del equipo y como máximo, el valor indicado en la boleta de compra.

\*Revisar deducible.

#### LÍMITE DE EVENTOS

Un (1) evento por daño accidental, siempre y cuando no se reemplace el producto por uno nuevo.

Al realizar la reposición del producto, caducarán las coberturas de Samsung Care Plus.

#### DEDUCIBLE

Para cobertura de daño total de equipos aplica deducible del 30% del valor del producto indicado en la boleta de compra, en toda y cada pérdida, valor que deberá ser descontado al momento de la indemnización del equipo.

#### EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL:

- Pérdidas por hurto, extravíos, descuidos, engaños y estafas.
- Daño, cuando existe una situación anormal a causa de guerra, sublevación, huelga, motín, alboroto popular, conmoción civil, insurrección, revolución o rebelión, terremotos o erupciones volcánicas, huracanes, o cualquier otro fenómeno similar.
- Daños intencionales.
- Productos cuyo uso sea destinado a fines comerciales.
- Daños estéticos que no interfieran con el uso normal del producto.

## DOCUMENTOS PARA PRESENTAR EN CASO DE RECLAMO DE SINIESTRO:

- Formulario de denuncia de siniestro.
- Comprobante del pago de seguro
- Factura o boleta de compra del equipo asegurado
- Declaración simple de los hechos acontecidos
- Cualquier otro documento necesario para valorar la pérdida o determinar los hechos acontecidos.

## NOTAS IMPORTANTES:

- Este documento constituye certificado de cobertura para efectos del servicio y las coberturas de seguro.
- La prima será de cargo del contratante de la póliza.
- La compañía aseguradora se reserva el derecho de exigir al asegurado cualquier documento que estime necesario para la evaluación del siniestro y el ajuste correspondiente, si fuese procedente.
- Chubb Seguros Chile S.A. se encuentra adherida voluntariamente al código de autorregulación y al compendio de buenas prácticas de las compañías de seguros, cuyo propósito es propender al desarrollo del mercado de los seguros, en consonancia con los principios de libre competencia y buena fe que debe existir entre las empresas, y entre éstas y sus clientes. Copia del compendio de buenas prácticas corporativas de las compañías de seguros se encuentra a disposición de los interesados en cualquiera de las oficinas de Chubb Seguros Chile S.A. y en [www.aach.cl](http://www.aach.cl)
- Asimismo, ha aceptado la intervención del defensor del asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con ella. Los clientes pueden presentar sus reclamos ante el defensor del asegurado utilizando los formularios disponibles en las oficinas de la compañía Chubb Seguros Chile S.A. o a través de la página web [www.ddachile.cl](http://www.ddachile.cl)
- Este contrato no cuenta con el sello Sernac regulado en el art. 55 de la ley 19.496.
- Ámbito de cobertura: Territorio nacional continental

## PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTROS:

- Para solicitar la cobertura, el beneficiario deberá llamar al número 600 6000 565, opción 3, y requerir la apertura de su caso. Se le solicitarán todos los antecedentes necesarios para evaluar su caso, así como también toda la información de contacto relevante.

Atención telefónica disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

<b>Atención Telefónica Garantía extendida</b>	<b>Lunes a Domingo</b>	<b>Entre 8:00 y 23:00 horas</b>
<b>Atención Telefónica Daño accidental</b>	<b>Lunes a Domingo</b>	<b>24 horas</b>

