

CONDICIONES PARTICULARES BENEFICIOS

Samsung Care + Platinum

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

600 6000 565

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

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 AUTORIZADOS:
- 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 sólo 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 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. COBERTURAS DE ROBO

Pérdida total en caso de robo pol 120200020

La compañía aseguradora indemnizará al asegurado, previo pago del deducible, por los costos en que haya incurrido por la reposición de los teléfonos móviles y/o Tablet y/o smartwatches que hayan sufrido la pérdida total, a consecuencia de un robo. El deducible será descontado del valor indicado en la boleta del producto.

Se entiende como pérdida total por robo cuando el equipo haya sido objeto de un robo con violencia en las personas o fuerza en las cosas y no existieren antecedentes que hicieren factible su pronta recuperación. El asegurado deberá incorporar todos los antecedentes y certificados necesarios para comprobar la ocurrencia del hecho.

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.

3. DAÑO ACCIDENTAL

El servicio Samsung Care + Platinum también considera una cobertura de DAÑO de acuerdo al siguiente detalle:

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 indicado en la boleta original de compra del producto. En este caso se procederá a reparar el objeto.

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

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.

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.

VIGENCIA DE LAS COBERTURAS DE ROBO Y 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

Robo:

Un solo evento por cada cliente, durante el período de vigencia del seguro, luego de eso, se extingue la póliza respecto de dichos clientes.

Daño accidental:

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.

DEDUCIBLES

Robo:

Para cobertura de pérdida 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.

Daño accidental:

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 ROBO:

- Daños o pérdidas que experimenten los componentes o accesorios tales como transformadores, cargadores, cables eléctricos, bluetooth, manos libres, pen drives, además de los daños o pérdidas de las baterías, así como también partes o piezas no originales o no autorizadas por el fabricante.
- Daños o pérdidas por las que el fabricante, proveedor, vendedor o empresa de reparaciones o de mantenimiento responden legal o contractualmente.
- Daños o pérdidas causados por el uso u operación ordinaria de la materia asegurada, tales como desgaste, deformación, corrosión, herrumbre y deterioro por falta de uso o proveniente de las condiciones atmosféricas normales o cualquier daño cosmético a la materia asegurada, de manera tal que no afecte la funcionalidad del mismo. algunos tipos excluidos de pérdida incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, rasguños, daños superficiales, grietas y cambios o mejora en color textura o terminado sobre la materia asegurada que no afecten la función de la misma.
- Daños o pérdidas causados directa o indirectamente por actos intencionales o constitutivos de culpa grave cometidos por el asegurado, por sus mandatarios o por las personas a quienes se haya confiado la materia asegurada.
- Pérdidas de beneficios, lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo.
- Pérdida del equipo a consecuencia de hurto o extravío.
- Cualquier daño o pérdida de información almacenada en el equipo asegurado o de software instalados en el mismo.
- Cuando la materia asegurada es transportada en calidad de carga en posesión de terceros (ejemplo: mudanza, correo, etc.) a bordo de aeronaves, naves, o cualquier tipo de embarcaciones grandes o menores. Esta exclusión no alcanza la pérdida que pueda producirse cuando la materia asegurada es transportada por el asegurado en ocasión de un viaje en alguno de los medios descritos dentro de área geográfica amparada.
- La pérdida o el daño causados directa o indirectamente por, o a consecuencia de: guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, sea que haya

habido o no declaración de guerra, guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad interior del estado; confiscación, requisición, destrucción o desperfectos provocados por orden de un gobierno de jure o de facto o por cualquier otra autoridad pública.

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.
- Para el caso de robo, copia extendida de la denuncia realizada ante carabineros o fiscalía.
- Factura o boleta de compra del equipo asegurado.
- Declaración simple de los hechos acontecidos.
- Copia de la cedula de identidad.
- En caso de robo, bloqueo del imei en la compañía de teléfonos.
- En caso de robo, constancia ante la autoridad correspondiente.
- 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
- 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
- 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 de robo, el beneficiario deberá llamar al número 600 6000 565, opción 2, 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 9:00 y 18:00 hrs. De lunes a viernes.

- Para obtener la cobertura de daño accidental, 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 24 hrs. Los 7 días de la semana.

Atención Telefónica Garantía extendida	Lunes a Domingo	Entre 8:00 y 23:00 horas
Atención Telefónica Daño accidental	Lunes a Domingo	24 horas
Atención Telefónica Robo	Lunes a Viernes	Entre 9:00 y 18:00 horas