



PLAN DE PROTECCIÓN HITES ELECTRO

RESUMEN DE PRODUCTO

Tipo Beneficio	Incluye	Límite de eventos	Límite cobertura
Protección Programa de reparaciones	Cobertura de repuestos, mano de obra, traslados y visitas a domicilio en caso de productos mayores.	Sin límite de eventos	El valor del producto en la boleta
	Variaciones de voltaje.		
	Sin límite de reparaciones durante la vigencia del Plan de Protección Hites.		
	El nuevo producto podría ser de menor valor que el producto original indicado en la boleta de compra, cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original. *		
	El Plan de Protección es transferible		
Programa de Reemplazos	Cambio de producto ante una falla a todo producto cuyo valor sea inferior a \$60.000.	1 evento	El valor del producto en la boleta
	El producto debe revisado por el Plan de Protección antes de ser aprobado su reemplazo		
	El nuevo producto podría ser de menor valor que el producto original indicado en la boleta de compra, cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original. *		



Cobertura de seguro daño accidental	<p>La cobertura de daño accidental rige desde la recepción del producto por parte del cliente y se extiende por 60 días corridos</p>	1 evento	El valor del producto en la boleta
	<p>En caso de que el producto con cobertura de daño accidental sufra un accidente, la compañía procederá a reparar el producto en los servicios técnicos autorizados del Plan de Protección</p>		
	<p>En caso de que el producto dañado no tenga reparación, la compañía procederá a indemnizar o reemplazar el producto al cliente.</p>		
Cobertura de seguro de robo con fuerza en las personas y/o en las cosas	<p>El robo amparado por esta cobertura es el robo con violencia en las personas y/o fuerza en las cosas, por lo anterior no estará cubierto el hurto o las pérdidas por descuido. El robo del producto rige desde la recepción del producto por parte del cliente y se extiende por 60 días corridos</p>	1 evento	El valor del producto en la boleta
	<p>Esta cobertura, y la de daño accidental y el Plan de Protección expirarán al momento de realizar el reemplazo del producto robado. El robo del celular debe haber ocurrido dentro del territorio nacional</p>		

PRODUCTO VOLUNTARIO



En caso de siniestro:

Si el producto falla dentro del período cubierto por el Plan de Protección Hites, el cliente deberá llamar a la línea 800 200 559 y desde celulares al 02-2782 5902 donde recibirá toda la ayuda para operar el Plan de Protección.

El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas (se excluyen feriados).

- La boleta de compra y este certificado son elementos que acreditan la adquisición del servicio y son requisitos para utilizarlo.
- El cliente no podrá exigir a Hites que los objetos repuestos sean iguales al original y se entenderán cumplidas válidamente sus obligaciones al restablecer el producto en forma razonablemente equivalente al original. En caso de reemplazo, el artículo original será propiedad del Plan de Protección Hites.
- Comercializadora S.A. ha contratado una póliza de seguro de robo y daño accidental para sus clientes del Plan de Protección y no tiene costo para el cliente final.
- La Compañía que cubre los riesgos de robo y daño accidental es Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. La póliza que rige la cobertura de robo y daño accidental es la POL 1 2014 0439 depositada en la Superintendencia de Valores y Seguros. Las exclusiones y detalles de las coberturas se encuentran descritas en la Póliza indicada.
- La boleta o factura de compra y este certificado son necesarios para recibir las coberturas de seguro y del Plan de Protección.

EXCLUSIONES

- Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- Fallas expresamente excluidas en el manual del fabricante
- Fallas debido a mal uso y/o abuso, uso comercial y/o no doméstico, accidentes y/o Golpes.
- Fallas y/o daños derivadas de riesgos de la naturaleza como sismo, terremoto, lluvia, Inundación, granizo, entre otros.
- Fallas y/o daños por corrosión, oxidación y/o sulfatación.
- Fallas de software y/o producidas por virus.
- Respaldo de información de cualquier tipo. Será responsabilidad del cliente respaldar La información antes del ingreso al servicio técnico.
- Aspectos externos del producto, tales como pintura u otros.
- Productos de consumo como tintas, cintas, pilas y baterías, entre otros.
- Cualquier tipo de accesorios tales como cargadores, audífonos, controles remotos u Otros.
- Productos adulterados o con sus números de serie intervenidos.
- Productos intervenidos por alguna persona y/o servicio técnico no autorizado por la Marca y/o el Plan de Protección.



- Daños intencionales, por mala manipulación, y/o uso imprudente, negligencia o por Exposición del producto ante situaciones de riesgo.
- Mantenciones de cualquier tipo, programaciones del producto y/o indicaciones de uso, etc.

PROCEDIMIENTO DE DAÑO ACCIDENTAL:

El cliente deberá comunicarse al 800 200 559 y desde celulares al 02 – 2782 5902, de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas, para informar el daño de su producto. **El plazo para informar el daño accidental será de 72 horas contadas desde el momento en que ocurrió el siniestro o debió conocerse la ocurrencia del siniestro**, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado, a menos que acredite fuerza mayor o caso fortuito.

La línea 800 200 559 le informará al cliente el procedimiento y los documentos necesarios para la liquidación del caso. La compañía procederá a evaluar la documentación y en un plazo no superior a diez (10) días hábiles desde recibida toda la documentación determinará si procede la reparación o no.

En caso de proceder la reparación, la compañía se comunicará con el cliente y le indicará el servicio técnico donde deberá entregar o enviar su producto. En caso de que el producto no pueda ser reparado, la compañía habilitará una orden de reemplazo por un artículo igual o de similares características al producto original descrito en la boleta de compra, sin incluir el valor del Plan de Protección y cargos por financiamiento. Esta orden no podrá exceder el valor del artículo indicado en la boleta. La compañía podrá solicitar información y/o antecedentes adicionales en caso de considerarlos necesarios para la liquidación del caso

- Más información en certificado de cobertura entregado al momento de la venta.

PROCEDIMIENTO DE ROBO

El cliente deberá comunicarse al 800 200 559 y desde celulares al 02 – 2782 5902, de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas, para informar el robo de su producto.

El plazo para informar el robo a la línea 800 200 559 será de 72 horas contadas desde el momento en que ocurrió o debió conocerse la ocurrencia del siniestro, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado, a menos que acredite fuerza mayor o caso fortuito.

El cliente deberá realizar la denuncia de siniestro en algún organismo competente (Carabineros de Chile, Policía de investigaciones, Ministerio público) en un plazo no superior a 24 horas contadas desde su ocurrencia, salvo causas de fuerza mayor debidamente acreditadas. Posteriormente el cliente deberá ratificar la denuncia ante la fiscalía correspondiente.



Se requerirá un documento que certifique el bloqueo del equipo por parte de la compañía proveedora de telefonía móvil, donde se especifique la marca y el modelo del teléfono bloqueado, así como el IMEI asociado al aparato.

La compañía procederá a evaluar la información enviada por el cliente, y en un plazo no superior a diez (10) días hábiles después de recibida toda la información indicará el veredicto al cliente a través de un llamado telefónico o bien por correo electrónico.

En caso de que la resolución sea favorable para el cliente, la compañía habilitará una orden de reposición por un producto igual o de similares características al producto original descrito en la boleta de compra, sin incluir el valor del Plan de Protección y cargos por financiamiento. Esta orden no podrá exceder el valor del artículo indicado en la boleta. La compañía podrá solicitar información y/o antecedentes adicionales en caso de considerarlo necesario para la liquidación del caso.

- Más información en certificado de cobertura entregado al momento de la venta.