



## PLAN DE PROTECCIÓN HITES DECO-HOGAR

### RESUMEN DE PRODUCTO

| Tipo Beneficio                                    | Incluye                                                                                                                                                                        | Límite de eventos            | Límite cobertura                          |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Protección Programa de reparaciones</b>        | Mano de obra, materiales, traslado en caso de productos mayores.                                                                                                               | <b>sin limite de eventos</b> | <b>El valor del producto en la boleta</b> |
|                                                   | Fallas estructurales                                                                                                                                                           |                              |                                           |
|                                                   | Fallas de densidad en cojines que no tengan relación con el uso normal del producto.                                                                                           |                              |                                           |
|                                                   | Fallas de pintura y barniz, bisagras, rieles, manillas y tiradores.                                                                                                            |                              |                                           |
|                                                   | El Plan de Protección es transferible, es decir, si el cliente regala el producto éste cuenta con los beneficios.                                                              |                              |                                           |
|                                                   | Sin límite de reparaciones, salvo que el producto no tenga reparación o a que su sólo juicio el Plan de Protección determine que la reparación no es comercial                 |                              |                                           |
| <b>Protección para colchones y Cama Americana</b> | Rellenos, coti por falla de material no por desgaste, si por falla cubierta se debe reemplazar el coti éste será reemplazado por características y color semejante al original | <b>Sin límite de eventos</b> | <b>El valor del producto en la boleta</b> |
|                                                   | Falla de los largueros de la base que hacen parte del box                                                                                                                      |                              |                                           |
|                                                   | Falla de rotura o separación de costuras en coti                                                                                                                               |                              |                                           |



|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------|
| 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 será revisado por el Plan de Protección antes de ser aprobado su reemplazo                                                                                                                                                                                                                   |          |                                    |
|                                                                         | El nuevo producto podrá ser de menor valor que el producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original. *                                                                                              |          |                                    |
| Cobertura de seguro daño accidental                                     | La cobertura de daño accidental rige desde la recepción del producto por parte del cliente y se extiende por <b>60 días corridos</b>                                                                                                                                                                     | 1 evento | El valor del producto en la boleta |
|                                                                         | 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                                                                                                                 |          |                                    |
|                                                                         | En caso de que el producto dañado no tenga reparación, la compañía procederá a indemnizar o reemplazar el producto al cliente.                                                                                                                                                                           |          |                                    |
| Cobertura de seguro de robo con fuerza en las personas y/o en las cosas | 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 <b>60 días corridos</b> | 1 evento | El valor del producto en la boleta |
|                                                                         | Esta cobertura, 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                                                                                                  |          |                                    |

## 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.