

El plazo para informar el robo a la línea de atención 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, salvo que acredite fuerza mayor o caso fortuito.

El cliente deberá realizar la denuncia del 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 deberá ratificar la denuncia ante la fiscalía correspondiente.

La línea de atención informará al cliente los documentos requeridos para el análisis del caso y le orientará respecto del procedimiento sucesivo. Una vez recibida toda la documentación solicitada, la compañía procederá a evaluar los antecedentes y, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles, indicará su resolución al cliente vía telefónica, correo electrónico o mensajería instantánea.

En caso de que la resolución sea favorable para el cliente, la compañía autorizará la emisión de una orden de compra o certificado de cambio en tiendas Hites por el monto pagado por el cliente al momento de adquirir el bien protegido y que se estipula en la boleta original de compra, sin incluir el valor del Plan de Protección ni cargos por financiamiento. Este monto nunca se entregará en dinero efectivo y nunca superará el valor de compra del bien que se está reemplazando. Este monto podrá ser usado para adquirir cualquier nuevo producto de la línea de Electro de Hites, incluido un nuevo Plan de Protección.

La compañía podrá solicitar información y/o antecedentes adicionales en caso de considerarlo necesario para la liquidación del caso.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE ROBO

- Robos que no hayan sido con fuerza en las personas y/o en las cosas.
- Objetos que hayan sido robados desde el interior de un vehículo.
- Robos ocurridos en lugares destinados al uso comercial.
- Robos ocurridos fuera del territorio de Chile.
- La cobertura de Robo tiene 15% de deducible para el cliente.

COBERTURA ASISTENCIA PROTECCIÓN TOTAL HITES		
"El cliente que requiera el servicio de Asistencia Domiciliaria deberá comunicarse al 2 2663 3686 - 600 023 1172 opción 2."		
	ASISTENCIA	TOPE UF EVENTO
REPARACIÓN	Plomería	UF 2
	Electricidad	
	Cristalería	
	Gasfitería	
INSTALACIÓN	Televisión (soporte)	Sin tope por evento
	Gas	
	Lavadora, secadora, refrigerador, lavavajillas	
	Cortinas	
	LÍMITE EVENTOS	
		1 evento al año
		1 evento al año

"Los Servicios serán entregados por Multi Assist S.A."



Escanee este código QR para hacer efectiva su Protección Hites o hacer seguimiento de ésta.



Junio 2026

Visítanos en hites.com



PLAN DE PROTECCIÓN + ASISTENCIAS ELECTRO HITES



2 2663 3686 - 600 023 1172 opción 2



TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN DE PROTECCIÓN ELECTRO HITES

1. El Plan de Protección Electro que otorga Hites a sus clientes, los protege frente a las fallas mecánicas y electrónicas del artículo adquirido y cubre las reparaciones que sean necesarias durante la vigencia que se expresa en el anverso de este certificado.

2. La protección otorgada por este certificado comienza al expirar la garantía del fabricante y no se extiende a desperfectos y/o fallas no comprendidas en esta última.

3. Contempla plan de reemplazo para productos cuyo valor sea inferior a **\$80.000**. El producto será revisado por el Plan de Protección antes de ser aprobado su reemplazo, el que verificará la falla de fabricación que impide el correcto funcionamiento del artículo.

4. El Plan de Protección es transferible, es decir, si el cliente regala un producto protegido, el Plan de Protección podrá ser usado por el nuevo dueño.

5. Este plan es sin límite de reparaciones, salvo que el producto no tenga reparación según lo indicado por algún servicio técnico autorizado del Plan de Protección Hites o que a su sólo juicio el Plan de Protección determine que la reparación no es posible o no es comercial, en cuyo caso se procederá con el reemplazo del producto. En caso de reemplazo, el artículo protegido será propiedad del Plan de Protección Hites.

6. En caso de reemplazo de producto, en tiendas Hites se emitirá una orden de compra o certificado de cambio por el monto pagado por el cliente al momento de adquirir el bien protegido y que se estipula en la boleta original de compra, sin incluir el valor del Plan de Protección ni cargos por financiamiento. Este monto nunca se entregará en dinero efectivo y nunca superará el valor de compra del bien que se está reemplazando. Este monto podrá ser usado para adquirir cualquier nuevo producto de la línea Electro de Hites, incluido un nuevo Plan de Protección.

7. Cobertura en las principales ciudades del país de Arica a Punta Arenas (excepto el territorio Antártico e insular, salvo la Isla Grande de Chiloé). Para más detalles de lugares o comunas que tienen cobertura en <https://www.hites.com/proteccion-hites.html>

8. Plan de Protección es un servicio vendido por Hites S.A., RUT 81.675.600-6 y puede ser adquirido con cualquier medio de pago admitido en tiendas Hites.

BENEFICIOS DEL PROGRAMA DE REPARACIONES:

- Cobertura por fallas ocasionadas por variaciones de voltaje.
- Cobertura de repuestos, mano de obra, materiales, traslados y visitas a domicilio en caso de productos mayores (se entiende por productos mayores: lavadoras, secadoras, lavavajillas, refrigeradores, cocinas, calefones, campanas, freezer y televisores sobre 25”), siempre que lo cubra la garantía del fabricante.
- El cliente podrá solicitar el **cambio de producto** después de la tercera reparación, siempre y cuando el servicio técnico autorizado del Plan de Protección haya emitido un cuarto diagnóstico de falla de fabricación.

Se entiende por “reparación” el reemplazo o reparación de piezas y/o partes del producto que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, en las condiciones que garantiza el respectivo manual del fabricante, a través de un servicio técnico seleccionado por el Plan de Protección. Las reparaciones se llevarán a cabo con repuestos nuevos o reacondicionados, equivalentes en rendimiento y confiabilidad.

• El cliente podrá solicitar el **cambio de producto** cuando el plazo de reparación exceda 25 días corridos, contados desde el día en que el producto ingresó a servicio técnico.

EXCLUSIONES

- Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- Fallas expresamente excluidas en el manual del fabricante.
- Fallas y/o daños atribuibles al consumidor, por ejemplo, aquellos derivados de descuido, mal uso o abuso del producto, uso comercial y/o no doméstico, accidentes y/o golpes.
- Fallas y/o daños por incendio, robo, pérdida, vandalismo, terrorismo, sulfatación, oxidación, corrosión, derivados de riesgos de la naturaleza (terremoto, lluvia, maremoto, inundación, granizo, nieve, etc.), derrame de líquidos, accidentes, caídas, golpes accidentales o intencionales.
- Daños y/o fallas originadas en el traslado del producto.
- Fallas que no afecten al hardware (componentes físicos y tangibles) del equipo.
- Productos de consumo como tintas, pilas y baterías, entre otros.
- Respaldo de información de cualquier tipo. Será responsabilidad del cliente el respaldar la información antes del ingresar un producto a servicio técnico.
- Productos con su número de serie alterado e/o intervención del producto por un servicio técnico o persona no autorizado.
- Pantallas dañadas o quebradas.
- Cualquier tipo de accesorios tales como cargadores, audífonos, controles remotos u otros.
- Fallas y/o daños derivados del uso no doméstico, con propósitos comerciales o arriendo público.
- Daños y/o perjuicios que pudieran sufrir personas o bienes, como una consecuencia directa o indirecta del uso o imposibilidad de usar los productos cubiertos.
- Mantenciones de cualquier tipo, limpieza, lubricación, ajuste, alineamiento, programación e/o indicaciones de uso del producto adquirido.
- Partes y piezas que, por su uso, sufren desgaste natural.
- Aspectos externos del producto adquirido, tales como pintura u otros.
- Fallas de transmisión y recepción debido a causas externas.
- Las exclusiones mencionadas en la garantía original del fabricante.
- Alteraciones no autorizadas del producto adquirido o defectos derivados por incumplimiento de las instrucciones de instalación, operación o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante.
- No considera instalación, reinstalación o servicio a domicilio.
- Mecha o quemadores de estufas a parafina, así como también las fallas por combustión deficiente por uso de mechas desgastadas, falladas o por uso de combustibles no recomendados por fabricante.

CÓMO HACER EFECTIVO EL PLAN DE PROTECCIÓN

Si el producto protegido falla dentro del período cubierto por el Plan de Protección de Hites, el cliente deberá llamar al número **2 2663 3686 - 600 023 1172**, donde recibirá la ayuda necesaria para recibir el servicio adquirido. El horario de atención es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:30 horas (se excluyen feriados).

La boleta de compra del producto y este certificado son elementos que acreditan la contratación del servicio y son requisitos para hacer efectivo el Plan de Protección.

Hites 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 daño y robo accidental es Multi Assist S.A. Las exclusiones y detalles de las coberturas se encuentran descritas. La boleta de compra y este certificado son necesarios para recibir las coberturas.

COBERTURA DE SEGURO DE DAÑO ACCIDENTAL

Se entiende por daño accidental el deterioro o destrucción del producto asegurado, que evite que este funcione correctamente y que sea el resultado de una causa externa, repentina, fortuita e imprevisible. En caso de que el producto con cobertura de daño accidental sufra un accidente, la compañía procederá a evaluar y reparar, si procede, 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 reemplazar el artículo.

La cobertura de daño accidental rige desde la recepción del producto protegido por parte del cliente y se extiende por sesenta (60) días corridos.

Esta cobertura contempla un solo evento por daño accidental.

Esta cobertura, la de robo y el Plan de Protección expirarán al momento de realizar el reemplazo del producto dañado. En caso de ser reemplazado, el producto dañado quedará en poder de la compañía de seguros. El evento que originó el daño debe haber ocurrido en territorio nacional y el producto debe encontrarse dentro de éste para que proceda su reparación.

Productos sin beneficio: cámaras de video y digitales, radios, mp3, mp4, notebooks, netbooks y laptops.

CÓMO HACER EFECTIVA LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

Si el producto con cobertura sufre un accidente que le ocasione un daño, el cliente deberá llamar desde celular al número **2 2663 3686 - 600 023 1172**, donde recibirá la ayuda necesaria para informar el daño del artículo. El horario de atención es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:30 horas (se excluyen feriados).

El plazo para informar el daño accidental 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, salvo que acredite fuerza mayor o caso fortuito.

La línea de atención informará al cliente los documentos requeridos para el análisis del caso y le orientará respecto del procedimiento sucesivo. Una

vez recibida toda la documentación solicitada, la compañía procederá a evaluar los antecedentes y, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles, determinará si procede la reparación del producto 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 autorizará la emisión de una orden de compra o certificado de cambio en tiendas Hites por el monto pagado por el cliente al momento de adquirir el bien protegido y que se estipula en la boleta original de compra, sin incluir el valor del Plan de Protección ni cargos por financiamiento. Este monto nunca se entregará en dinero efectivo y nunca superará el valor de compra del bien que se está reemplazando. Este monto podrá ser usado para adquirir cualquier nuevo producto de la línea Electro de Hites, incluido un nuevo Plan de Protección.

La compañía podrá solicitar información y/o antecedentes adicionales en caso de considerarlo necesario para la liquidación del caso.

EXCLUSIONES COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

- Daños que se manifiesten como exclusivamente estéticos y que no interfieran en el correcto funcionamiento del producto.
- Daños intencionales, por mala manipulación y/o exposición imprudente, negligencia o por exposición del producto ante situaciones de riesgo.
- Daños causados por accidentes ocurridos fuera del territorio de Chile.
- Daños causados por acción de la naturaleza (maremoto, terremoto, sismo, etc.).
- Daños causados por alimañas, insectos, termitas, moho, podredumbre húmeda o seca, bacterias u óxido.
- Daños causados producto de una mala instalación o armado.

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.

La cobertura de robo rige desde la recepción del producto protegido por parte del cliente y se extiende por sesenta (60) días corridos.

Esta cobertura contempla un solo evento por robo.

Esta cobertura, la de daño accidental y el Plan de Protección expirarán al momento de realizar la reposición del producto robado. El robo del producto debe haber ocurrido dentro del territorio nacional.

Productos con beneficio: cámaras de video y digitales, radios, mp3, mp4, notebooks, netbooks, laptops y tablets.

CÓMO HACER EFECTIVA LA COBERTURA DE ROBO

Si el producto con cobertura es robado, el cliente deberá llamar desde celular al número **2 2663 3686 - 600 023 1172**, donde recibirá la ayuda necesaria para informar el daño del artículo. El horario de atención es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:30 horas (se excluyen feriados).