

abcdin

CERTIFICADO COBERTURA



GARANTÍA | **PRO**
EXTENDIDA

DALE MÁS VIDA A TUS **PRODUCTOS**

Vigencia desde Junio 2023

Conoce sus
beneficios
aquí >>>



1. SERVICIO GARANTÍA EXTENDIDA ABCDIN PRO

El Servicio de Garantía Extendida ABCDIN PRO prolonga la garantía original del producto, una vez expirada la garantía otorgada por el fabricante. Así, el producto que usted acaba de comprar queda protegido frente de a los desperfectos o falla cubiertos por la garantía original del producto, y cubre las reparaciones necesarias durante el período contratado, que se indica en la boleta de compra o factura y en el anverso de este certificado.

El Servicio de Garantía Extendida ABCDIN PRO operado por SBI Servicios, compañía que asume la obligación de reparación y/o reemplazo, una vez extinguida la garantía del fabricante del producto adquirido.

2. VIGENCIA DEL SERVICIO GARANTÍA EXTENDIDA ABCDIN PRO

La cobertura de la Garantía Extendida ABCDIN PRO se activa al momento de la compra, y el servicio queda sujeto al cumplimiento de las condiciones y de los plazos establecidos en este certificado. Este servicio terminará automáticamente en caso de fraude, intento de fraude, una vez efectuado un cambio del producto cubierto por Garantía Extendida ABCDIN PRO. En este caso, se deja expresa constancia que la cobertura de Garantía Extendida ABCDIN PRO NO se extenderá al nuevo producto reemplazado.

3. CÓMO SE ADQUIERE LA GARANTÍA EXTENDIDA ABCDIN PRO

Al momento de la compra el cliente elige, voluntariamente el tipo de Garantía Extendida ABCDIN PRO que desea contratar. La adquisición de este servicio quedará registrada en la boleta de compra o factura.

4. FORMA DE HACER EFECTIVA LA GARANTÍA EXTENDIDA ABCDIN PRO

Para hacer uso de los servicios y hacer efectiva la Garantía Extendida ABCDIN PRO, el cliente puede llamar a los números 800200347 o desde celulares al 22 200 2952, donde podrá coordinar sus servicios las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Para los servicios digitales, el cliente debe acceder a su plataforma digital a través del código QR y link de acceso, disponible en este certificado de Garantía extendida.

5. BENEFICIOS GARANTÍA EXTENDIDA ABCDIN PRO

I. SERVICIOS DE ASISTENCIAS A BICICLETAS:

1. **Mantenimiento básico de bicicletas:**

El cliente podrá acceder a una mantención básica de su bicicleta, en un servicio técnico autorizado por MOK y donde le realizarán los siguientes servicios de mantención de regulación y calibración de los cambios, ajuste de frenos y aire, lubricación, limpieza de cadena, pastillas y bielas y revisión de pedales. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

2. **Cerrajero bicicletas:**

En caso de pérdida de las llaves del candado de la bicicleta, MOK a solicitud del cliente realizará la gestión para enviar a un cerrajero que pueda brindar la ayuda necesaria para el uso de la bicicleta. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

3. **Reparación de rodamientos por accidente o avería:**

En caso de necesitar reparación de los rodamientos de la bicicleta por motivos de accidente o avería, MOK se hará responsable de coordinar una visita a un taller especializado previo acuerdo con el cliente y dependiendo de la disponibilidad. No incluye reposición de rodamiento, solo reparación si es factible. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

II. SERVICIOS DE ASISTENCIAS DE EDUCACIÓN:

El cliente podrá acceder a través de una plataforma digital a distintos cursos en línea, que estarán disponibles para su uso en los horarios y tiempos que el cliente lo estime conveniente.

1. Curso de idiomas

El cliente podrá acceder a través de su plataforma digital a clases online para los idiomas de inglés, alemán, francés, portugués, entre otros, en los tiempos y horarios que el cliente estime conveniente.

Servicio ilimitado.

2. Curso de finanzas y habilidades blandas

El cliente podrá acceder en su plataforma digital a distintos cursos online de especialización y profundización en temas de finanzas y también, de habilidades blandas en los horarios y agenda que se encuentren disponibles en su programa de beneficios. **Servicio ilimitado.**

3. Curso de Tecnologías

El cliente podrá acceder en su plataforma digital a distintos cursos online para aprender sobre el uso de internet, nuevas tecnologías y temas relacionados, en los horarios y agenda que se encuentren disponibles. **Servicio ilimitado**

III. SERVICIOS DE ASISTENCIAS DE HOGAR:

1. Perforación de muro:

Este servicio incluye perforaciones en muro para colocación de cuadros o materiales decorativos, adicionalmente incluye instalaciones de soporte de televisores (no incluye soporte, este debe ser provisto por el cliente, MOK solo se hará cargo de la instalación) Se entiende por evento la visita del técnico para efectuar el servicio, ya sea de una o más instalaciones en la vivienda. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

2. Instalación de cortinas y luminarias:

La instalación de cortinas incluye la coordinación, el traslado del técnico y mano de obra. Las cortinas y accesorios que necesiten ser reemplazadas o instaladas deben ser provistas o compradas por el beneficiario. La instalación de cortinas se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

La instalación de luminarias incluye la coordinación, el traslado del técnico y mano de obra. La instalación o reubicación de lámpara y apliques se realiza en el lugar donde está la red eléctrica, no incluye realizar una nueva instalación eléctrica.

El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

3. Limpieza de cañón para calefacción a combustión lenta / cocina:

En caso de que el Cliente requiera solucionar problemas de limpieza o destape de cañón para la calefacción o combustión a leña, MOK a solicitud del cliente gestionará el envío de un técnico especializado para solucionar tal inconveniente, siempre y cuando las condiciones de seguridad lo permitan. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

4. Servicio de limpieza:

Se pondrá a disposición de servicio técnico calificado para realizar los servicios de: Lavado de alfombra, limpieza de campana extractora o limpieza de vidrios de terraza.

Previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado realizará las labores para efectuar el lavado de las alfombras fijas en el hogar. El área de la casa por el cual se necesite limpiar la alfombra deberá estar completamente despejada para realizar el servicio.

El Cliente podrá solicitar un técnico especializado para realizar las labores de limpieza de campanas y extractores de cocina del hogar. Este servicio no incluye insumos o reparaciones eléctricas propias de campanas o extractores.

El Cliente podrá solicitar personal especializado para realizar las labores de limpieza de vidrios de terraza en el domicilio. Este servicio se otorgará cuando las condiciones de seguridad lo permitan. Los vidrios se deben encontrar en condiciones óptimas para tal servicio.

Este servicio incluye el costo de los materiales y la mano de obra. **Incluye 1 evento anual a elección del cliente con un tope de 3 UF.**

5. Instalación de electrodomésticos de Línea Blanca:

Este servicio incluye la instalación de productos de línea blanca adquiridos en tiendas ABCDIN con la compra de Garantía extendida. Se puede escoger uno de los siguientes servicios de instalación: Refrigerador, Lavadora, Cocina.

Este servicio se puede llevar a cabo siempre y cuando el lugar y las condiciones para la instalación sean las apropiadas. **Incluye 1 evento anual a elección del cliente con un tope de 3 UF.**

6. Armado de muebles:

Se pondrá a disposición del cliente, técnicos calificados para realizar el armado de muebles. El técnico se presentará en el domicilio, previa autorización del cliente para poder armar el mueble. El mueble y sus accesorios deben ser provistos por el cliente. El artículo debe tener todas las partes y piezas, adicionalmente se debe tener el manual de armado. La prestación del servicio se realizará en horario hábil y se deberá coordinar con 48 horas de anticipación. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

Este servicio contiene las siguientes exclusiones:

- Quedan excluidos los traslados dentro y fuera de la casa del mueble armado.
- No incluye instalación, montaje y anclaje.
- El mueble debe tener como máximo un año de antigüedad.

7. Mantenimiento de electrodomésticos de Línea Blanca:

Servicio de Mantenimiento para refrigerador, lavadora o cocina, con cobertura para electrodoméstico de línea blanca. La mano de obra, visita a domicilio y repuestos hasta el tope anual, de existir excesos los debe cancelar el cliente. Los daños cubiertos serán aquellos de tipo mecánico u operacional, sujeto a condiciones similares a las declaradas en el Manual de Garantía del Fabricante.

Cobertura solo por desgaste natural no cubre daños producidos intencionalmente por el cliente, uso comercial. No es necesario que el producto haya sido comprado en ABCDIN.

Los servicios de mantención son los siguientes:

- **Mantención de Cocina:** MOK realiza la coordinación y envío de un técnico especialista de su red de prestadores, para la mantención preventiva de la cocina del cliente en lo especificado en el manual de instrucciones de la marca de la cocina.

- **Mantención de lavadora:** MOK realiza la coordinación y envío de un técnico especialista de su red de prestadores, para la mantención preventiva de la lavadora del cliente. Limpieza de filtro de agua en: limpieza de filtros internos de la entrada de agua, limpieza de manguera de drenaje y de ingreso del agua, limpieza de cajetín del dispensador, limpieza de tina y lavado eco tambor u otro especificado en el manual de instrucciones de la marca de la lavadora.

- **Mantención de refrigerador:** MOK realiza la coordinación y envío de un técnico especialista de su red de prestadores, para la mantención preventiva del refrigerador del cliente en: desconectar el equipo a revisar la información del fabricante, desarmar las cubiertas del equipo y limpiar, revisar conexiones, verificar componentes, analizar componentes, desempolvar componentes, revisar posibles fugas, revisar el timmer, termostato, cables u otro especificado en el manual de instrucciones de la marca del refrigerador. **Incluye 1 evento anual a elección del cliente con un tope de 3 UF.**

Este servicio contiene las siguientes exclusiones:

- La antigüedad del producto debe ser de máximo 5 años.
- Uso comercial.

8. Mantención calefón: El Cliente podrá solicitar la mantención preventiva de su calefón. Esta mantención preventiva se llevará a cabo siempre y cuando el calefón se encuentre en funcionamiento. Queda excluido de la mantención preventiva, el cambio o reparación de piezas dañadas. **Incluye 1 evento anual con tope de 3 UF.**

Este servicio contiene las siguientes exclusiones:

- Límite de antigüedad del calefón es máximo 5 años.

V. SERVICIOS DE ASISTENCIAS AL PC/EQUIPOS ELECTRÓNICOS Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS:

Los usuarios del servicio dispondrán de un máximo de 2 eventos anuales a elección de los siguientes servicios que se detallan a continuación y que deben ser previamente coordinados por el cliente a través de su plataforma digital o línea telefónica de asistencia.

Estos servicios serán coordinados de lunes a sábados en los horarios de 9:00 a 19:00 horas y serán entregados en forma remota a excepción de los servicios que requieren por descripción de atención en un servicio técnico autorizado por MOK.

1. Asistencia al PC + Introducción MS Office:

Los usuarios podrán solicitar coordinación de la asistencia telefónica al PC e introducción de MS Office, que consiste en una asesoría telefónica de media hora, para cualquiera de los siguientes temas:

- Uso básico del computador.
- Navegación en Internet.
- Uso básico de MS Word, MS Excel, MS Power Point, Outlook.
- Asistencia básica para la grabación de Discos Compactos.
- Obtención de diagnósticos de fallas de software o del hardware del PC.
- Comprobación de Actualizaciones de Sistema operativo.
- Antivirus y otros programas que lo requieran.
- Instalación de software.
- Configuración de hardware.
- Diagnóstico y eliminación de fallas.
- Formateo de equipos.
- Respaldo de datos.
- Configuración en línea de PC e impresoras.
- Ayuda para la instalación profesional de audio.

2. Mantenimiento del Software: Los usuarios podrán solicitar coordinación de la asistencia de mantenimiento de Software que consiste en:

- Actualización y limpieza de antivirus.
- Copia de seguridad del disco duro.
- Vaciar papelera y liberar espacio.
- Optimización de velocidad.

3. Traspaso de datos a computador nuevo: Se podrá solicitar asistencia remota y guía para traspasar los datos de un computador a otro. La asesoría tiene una duración de media hora.

4. Instalación profesional audio: Se tendrá disponibilidad de asesoría técnica remota por media hora para correcta instalación, funcionamiento y prueba de sonido de equipos de audio que el cliente necesite para algún ambiente de su hogar.

5. Asesoría en creación de contraseñas seguras, manejo de cuentas Outlook y Mail:

El cliente podrá acceder a la coordinación de una asesoría telefónica o video llamada con un especialista en tecnología para recibir ayuda en la creación de contraseñas seguras y orientación sobre cómo manejar sus cuentas de correo Outlook y Mail.

6. Asesoría en el uso de equipos y herramientas tecnológicas:

El cliente podrá acceder a una asesoría telefónica o video llamada con un especialista en tecnología para recibir ayuda en la navegación por internet en diferentes páginas web, aplicaciones, redes sociales, instalación y uso de antivirus, etc.

7. Orientación en caso de pérdida o robo de equipos electrónicos:

En caso de robo o pérdida de equipos electrónicos se podrá acceder a una asesoría para el bloqueo de cuentas que estén posiblemente abiertas en los dispositivos. Además, de orientación para hacer la notificación formal del siniestro a las organizaciones pertinentes para efectos de suspender su uso de ser necesario.

8. Asesoría en aplicaciones de videoconferencias Webex, Skype, Link, Zoom y Hangouts:

El cliente podrá acceder a través de la plataforma digital a la coordinación de una asesoría telefónica o video llamada con un especialista en tecnología para recibir ayuda en las siguientes aplicaciones de videoconferencias:

- Webex.
- Zoom.
- Skype.
- Hangouts.
- Link.

9. Asesoría para configuración de almacenamientos en la nube:

El cliente podrá acceder a través de la plataforma digital a la coordinación de una asesoría telefónica o video llamada con un especialista en tecnología donde podrá recibir ayuda para configurar y administrar el almacenamiento en la nube de sus archivos.

10. Mantenición impresora en Servicio Técnico:

En caso de que el cliente necesite una mantención de su impresora, MOK se compromete a coordinar una visita a un servicio técnico autorizado, previo acuerdo con el cliente y disponibilidad del servicio técnico. Para hacer uso del servicio, el cliente debe contactarse con MOK para coordinar la visita al servicio técnico. MOK dispone de 7 días para coordinar el servicio. **Tope máximo de la cobertura: UF 3.**

11. Limpieza interna notebook en Servicio Técnico:

En caso de que el cliente necesite una limpieza interna de notebook, MOK se compromete a coordinar una visita a un servicio técnico en convenio para realizar la limpieza del notebook, previo acuerdo con el cliente y según disponibilidad del servicio técnico. MOK dispone de 7 días para coordinar el servicio. **Tope máximo de la cobertura: UF 3.**

VI. SERVICIOS DE SALUD:

I. Salud nutricional, emocional, vida sana y meditación:

El cliente podrá acceder en su plataforma digital a cursos en línea, contenido audiovisual, clases grabadas y programadas con el fin de promover hábitos de vida saludable:

- **Aliméntate de forma Saludable:** Dieta antiestrés, cardiovascular y para fortalecer tu cuerpo, adaptadas a veganos y vegetarianos.
- **Recetas y tuppens saludable:** Deliciosas comidas para una alimentación sana.
- **Beneficios y curiosidades:** Recibe consejos sobre los beneficios de los alimentos.
- **Masterclass de psicología:** Clases dictadas por expertos en materia como ansiedad, estrés, estado de ánimo, etc.
- **Programa de Mindfulness:** Programa de meditación con acceso programado.
- **Consejos y curiosidades.**
- **Cursos relacionados y otros.**

Servicio ilimitado.

6. REPARACIÓN DE DAÑO ACCIDENTAL

I. SERVICIO DE ASISTENCIA DE REPARACIÓN POR DAÑO ACCIDENTAL

1. Reparación por daño accidental:

- Cobertura en caso de Daño Accidental para Telefonía, Electrónica Mayor, Computación, Bicicletas y Consolas de videojuegos, que se extiende por 1 año desde la fecha de adquisición de la garantía extendida PRO.

Se define como 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 accidental, externa, repentina, fortuita, involuntaria e imprevisible, lo cual deberá ser determinado por el servicio técnico autorizado para tales efectos.

La cobertura considera la reparación por daños causados por líquido a consecuencia de derrames involuntarios ocasionados en una sola ocurrencia en o sobre el producto, como también, eventos violentos, externos y repentinos que imposibiliten el funcionamiento normal del producto. En dicho caso el producto será reparado o se reemplazarán las piezas o partes dañadas que presenten desperfectos del tipo mecánico, eléctrico o electrónico.

En caso de que no exista reparación del producto o el costo supere el 70% de su valor, MOK deberá reemplazar al cliente el valor del producto individualizado en la boleta a través de una orden de compra en tiendas ABCDIN.

En caso de reemplazo, el cliente deberá pagar un copago único de 0,7 UF para todos los productos con un valor superior a \$50.000 hasta el tope de valor boleta con un máximo de 18 UF y para aquellos productos cuyo valor sea menor a los \$50.000 se procederá a realizar el reemplazo de forma automática y sin copago.

7. PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS QUE COMPRENDE LA GARANTÍA EXTENDIDA ABCDIN PRO

I. PROCEDIMIENTO EN CASO DE DAÑO ACCIDENTAL:

- Realizar denuncia del siniestro dentro de un plazo máximo de 5 días corridos desde ocurrido el Daño Accidental.

Llamando al 800 200 347 o desde celulares al 22 200 2952

Presentar el Producto Dañado en la entidad que sea designada al momento de realizar la denuncia del siniestro o solicitar visita técnica a domicilio para productos mayores para determinar a qué tipo de Daño corresponde, donde el plazo no debe superar las 48 horas hábiles contados desde que se realiza la designación del servicio técnico al cliente.

En caso de que el producto Mayor, deba ser trasladado a un servicio técnico, este será coordinado por Mok, sin costo para el cliente. Para los productos menores, será responsabilidad y costo del cliente llevarlo a la entidad designada, siempre y cuando este se encuentre a una distancia máxima de 20 km del domicilio del cliente. En caso de exceder esta distancia, el cliente podrá acceder al traslado del producto por parte de MOK, sin costo adicional.

II. PLAZOS APLICABLES A SINIESTROS QUE AFECTEN LA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

- El Plazo del Servicio de Reparación para todos los productos, es de 15 días corridos contados a partir desde que el producto ingresa al servicio técnico asignado o servicio técnico realiza visita a domicilio del cliente.

8. SERVICIOS NO CONTEMPLADOS EN REPARACIÓN POR DAÑO ACCIDENTAL (EXCLUSIONES)

Quedan excluidos de reparación por Daño accidental:

- Daños por Sulfatación, Oxidación y/o Corrosión del producto.
- Daños intencionales o accidentales que no hayan ocurrido en territorio chileno.
- Daño, cuando existe una situación anormal a causa de guerras, o estado de guerra, antes o después de su declaración, huelga, motín, alboroto popular, conmoción civil, revolución o rebelión o cualquier fenómeno natural.
- Daños estéticos que no interfieran en el uso normal del producto como, por ejemplo, rasguños, mordeduras, abolladuras, decoloración y pequeñas grietas.

VIGENCIA DE LAS COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL

Las coberturas de reparación por Daño Accidental tienen una vigencia de 365 días contados desde la fecha de compra del Producto indicado en la boleta de compra o factura.

9. IMPORTANTE

El cliente que adquiere Garantía Extendida ABCDIN PRO, tiene una Garantía de Satisfacción de compra de 10 días corridos contados desde la fecha de compra del servicio. Durante este plazo el cliente podrá retractarse de la compra de la Garantía Extendida ABCDIN PRO para lo cual deberá manifestar su voluntad de manera expresa mediante una carta firmada por el cliente que debe ser presentada en cualquier tienda ABCDIN.

10. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Cumplir con los requisitos para hacer efectiva la garantía indicada en la sección **“FORMA DE HACER EFECTIVA LA GARANTÍA EXTENDIDA ABCDIN PRO” (4)**
- Entregar el producto fallado en caso de ser reemplazado.
- Recibir el producto reparado o reemplazado y firmar la documentación solicitada por ABCDIN que corresponda.
- Retirar su producto reparado desde tiendas ABCDIN en un plazo de 30 días corridos contados desde la fecha de notificación de retiro.

Transcurrido dicho periodo tiendas ABCDIN se libera de responsabilidad del producto.

11. OBLIGACIONES DE SBI SERVICIOS

- Atender los requerimientos de las personas que acrediten ser cliente indicado en este certificado o su sucesor en el dominio del producto, de lunes a viernes (se excluyen festivos) de 09:00 a 18:30 horas, entre Arica y Punta Arenas.
- Enviar el producto que reciba para su reparación al servicio técnico asignado.
- Asumir el costo de los repuestos, de la mano de obra, de los traslados del artículo siniestrado al servicio técnico asignado que se encuentre en tiendas Abcadin y de las visitas a domicilio.
- Informar que el producto está reparado o, cuando procede, reemplazado, sea por carta certificada enviada al cliente, mediante llamado telefónico, fax, correo electrónico u otro medio idóneo para ello.

12. ALCANCE TERRITORIAL

Los servicios serán entregados a nivel nacional y se excluye territorio insular, a excepción de la Isla Grande de Chiloé.

En caso de no contar con un proveedor o con un servicio técnico en la zona del cliente, se derivará al cliente a la zona más cercana o se entregará excepcionalmente la opción de contratar el servicio en forma particular y proceder a realizar el reembolso, previa autorización de MOK y hasta los tope máximo de cobertura.

En todos los servicios incluidos NO se debe pagar nada adicional, solo en el que caso que supere el tope máximo a cubrir, si esto ocurre, MOK le solicitará el pago previo a realizar el servicio.



GARANTÍA | PRO EXTENDIDA

DALE MÁS VIDA A TUS PRODUCTOS

• Cliente: _____

• Boleta: _____

• Fecha: _____

• Rut: _____

• Plan: _____

Para mayor información de Garantía Extendida ABCDIN PRO visita la página www.abcvisa.cl/garantia, solicítala en tiendas ABCDIN o llama al 800 380 911.