

## GARANTÍA EXTENDIDA ELECTRODOMÉSTICOS

### TÉRMINOS & CONDICIONES

Este servicio es una garantía extendida para equipos electrónicos y electrodomésticos, que tiene como objetivo cubrir los costos de reparación ante una avería del artículo afiliado.

#### PERFIL TALLERES PARA MANTENIMIENTO

- A. El propietario del artículo debe tener en cuenta que, para la validez del historial de mantenimientos rutinarios realizados durante la afiliación a SAM, exigimos que estos deben ser realizados exclusivamente por los talleres especializados del representante en República Dominicana de la marca del artículo afiliado o empresas constituidas legalmente que puedan emitir facturas avaladas por la DGII.

#### AFILIACIÓN

##### Establecimiento

Podrá adquirir y afiliarse a la presente garantía extendida mediante los establecimientos pertenecientes a nuestro Canal de Ventas.

##### Artículos cubiertos

Línea Blanca

- Aires acondicionados, estufas, neveras, hornos, lavadoras, secadoras.

Gama gris, equipos relacionados con la informática y telecomunicaciones:

- Impresoras y faxes
- Ordenadores de mesa, portátiles y ultrabook

- Tablet, E-book y PDA
- Televisores

Gama marrón

- Televisores y monitores
- Reproductores de vídeo como el dvd o home cinema
- Videocámaras y cámaras de fotos
- Hi Fi
- Radios y grabadoras
- Cascos de música y auriculares
- Equipos de música y altavoces
- Reproductores de audio como Mp3, Mp4, Mp5, iPod.

Gama PAE o pequeños aparatos electrodomésticos:

- Planchas
- Basculas
- Barbacoas, grills y planchas de cocina
- Freidora, picadora y envasadoras
- Aspiradoras
- Cafeteras, exprimidores y hervidores
- Tostadoras y sandwicheras
- Batidoras y licuadoras
- Cuchillos eléctricos
- Máquinas de afeitar y cortar pelo
- Depiladoras
- Cepillos dentales eléctricos
- Secadoras de cabello, planchas y demás cepillos eléctricos



## PROTOCOLO DE RECLAMACIÓN

En caso de una avería:

1. Es imprescindible comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente llamando al teléfono 809-333-7555 (WhatsApp o Central Telefónica) desde República Dominicana y llenar la solicitud de reclamación en nuestra página web [www.samlatinoamerica.com](http://www.samlatinoamerica.com).
2. El propietario del artículo, luego de reportar la avería y llenar la solicitud de reclamación, deberá llevar el artículo al centro de reparación de SAM, ubicado en la calle Teodoro Chasseriau No. 25, Santo Domingo, R. D. o realizar una cita vía WhatsApp en el 809-333-7555 en caso de ser un aire acondicionado, para así coordinar una cita a domicilio.
3. Un personal técnico de SAM realizará una inspección del artículo previo a realizarse cualquier reparación o reemplazo de piezas averiadas.
4. El propietario del artículo deberá esperar el resultado de la inspección y la autorización de SAM para proceder a la reparación.
5. El afiliado deberá contactar a SAM antes de trabajarle al artículo para verificar el alcance de la cobertura del propietario del artículo y para obtener autorización previa para realizar el trabajo.
6. El afiliado deberá esperar el personal técnico de SAM para proceder a la inspección y desmontaje de piezas para determinar la causa de la avería mecánica.
7. El afiliado deberá obtener una Orden de Trabajo por parte de SAM previo a cualquier reparación.
8. No será reconocida por SAM las reparaciones realizadas sin Orden de Trabajo previamente emitida.

*\* El incumplimiento de los procedimientos descritos anteriormente, anula la reclamación, y los COSTOS incurridos no serán recuperables.*

Latinoamérica



## DEBERES, OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL MANTENIMIENTO DEL ARTÍCULO AFILIADO

La presente garantía extendida no dará cobertura si los propietarios del artículo afiliado, no realizan el mantenimiento de los aparatos, recomendados por el fabricante (en caso de que el fabricante recomiende dicho mantenimiento) y la avería fuese provocada por falta de dicho mantenimiento.

Mantenimiento aires acondicionados debe ser realizado cada 4 meses, mínimo.

El afiliado debe guardar los soportes de mantenimiento para presentar en caso de una avería, de lo contrario, no tendrá cobertura.

## COBERTURA

En caso de avería, SAM cubre los gastos necesarios para la reparación de las averías internas de funcionamiento del aparato afiliado como:

- La mano de obra del técnico
- El costo de reparación de la pieza averiada o el monto de la pieza en el supuesto caso de que hubiese que sustituirla.

Las piezas utilizadas para reparar o reemplazar el artículo afiliado, pueden ser nuevas, usadas, renovadas o genéricas, dependiendo de la disponibilidad en el mercado, siempre y cuando cumplan con las especificaciones de fábrica del artículo.

La presente extensión de garantía se aplicará durante el período establecido en las mismas condiciones que la garantía original del fabricante. Si durante el período de garantía del fabricante y el de la extensión de garantía, el artículo afiliado sufriera más de dos averías se procederá a la sustitución del mismo por otro idéntico o de similares características.

### Límites de la cobertura

1. No habrá cobertura en desperfectos o averías ocasionadas por negligencia del propietario; caídas, humedad, agua, uso incorrecto del artículo y por el uso para lo que no fue diseñado el artículo inicialmente al momento de su fabricación.
2. La cobertura tendrá un límite de **RD\$25,000.00** anual para reparaciones.
3. Período de cobertura: La vigencia de esta garantía es de un (1) año iniciando luego de culminar el período de garantía del fabricante. Esta garantía funciona como una extensión de la garantía del fabricante o Canal de Ventas, en caso que ocurra una avería dentro del período de garantía del fabricante o Canal de Ventas, SAM tramitará la misma con el fabricante o Canal de Ventas, mas no se hará responsable de cualquier cargo monetario.

### EXCLUSIONES

No estarán cubiertas averías por esta garantía extendida, y por tanto correrán por cuenta y cargo del usuario:

- Mandos a distancia, bocinas o altavoces que hayan estado sujetos a potencia superior a aquella para la cual hubieran sido diseñados, gomas de admisión de desagüe, atranques y juntas de puertas o burletes.
- Esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, oxidaciones u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato (piezas o componentes estéticos).
- Averías por caídas, golpes.
- Desgastes por uso, corrosión, oxidación ya sea causada por el normal uso o desgaste del aparato o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena y polvo, notoriamente inapropiadas.
- Averías producidas como consecuencia de uso anormal, negligente o inadecuado del aparato.
- Responsabilidades civiles de cualquier naturaleza, así como cualquier tipo de perjuicio indirecto, económico o no, sufrido por el propietario del artículo afiliado a consecuencia de un siniestro ocasionado por el artículo en cuestión.
- Daños consecuenciales al aparato siempre que estos no hayan sido provocados por una avería interna de funcionamiento.
- Averías provocadas por cambios bruscos de voltaje.
- Mantenimientos o conservación del aparato: cargas de gas, revisiones periódicas ajustes y engrases.
- Actualizaciones de software.
- Las averías que pueden sufrir los accesorios y complementos, adaptadores y cargadores de baterías en general, cables externos, antenas, bolsas y recambios sueltos de todo tipo, así como baterías, adaptadores, disquetes, lámparas, cintas, toner, fuser, así como cualquier pieza considerada consumible por el fabricante.
- Las averías originadas por daños causados de una instalación incorrecta o no legal, ventilación inadecuada, modificaciones inapropiadas o utilización de piezas de recambio no originales.



- No se cubrirá averías si se ha realizar una modificación, alteración, reparación o cualquier tipo de manipulación no autorizada por SAM.
- Defectos o averías producidas como consecuencia de arreglos, reparaciones, modificaciones, o desarme de la instalación del aparato por un técnico no autorizado por el fabricante o por SAM, o como resultado del incumplimiento manifiesto de las instrucciones de uso y mantenimiento del fabricante.
- Cualquier periférico que no esté incluido en la garantía.
- En caso de que un artículo o pieza no pueda ser reparable, el cliente deberá pagar un monto de depreciación de un 30% del valor del reemplazo completo del artículo en cuestión.
- Averías o deficiencias de funcionamiento debidas al software instalado por cualquier causa y/o virus, a excepción del sistema operativo.
- Cualquier tipo de avería, daño o responsabilidad civil, provocada por la existencia de amianto, agua, humedad o cualquier otro material, mineral o elemento no propio ubicado en el bien garantizado.
- Expresamente se indica que debe conservarse los manuales y discos, así como cualquier tipo de accesorio original, durante el periodo de garantía del presente acuerdo. Si alguno de los elementos descritos anteriormente no fuera entregado, el presente acuerdo quedaría sin efecto y anuladas las garantías del mismo.
- En el caso de equipos de aire acondicionado portátil y fijos, quedan excluidos todos los gastos derivados de una mala instalación, así como trabajos previos a la reparación del aparato, como andamiajes, grúas, etc.
- En el caso de equipos pequeños de aparato electrodoméstico, radios, robots de cocina, aspiradoras, licuadoras, exprimidores, planchas, procesadores etc., queda excluido el transporte de envío y recogida al taller.
- Expresamente se indica que perderán los derechos que otorga la presente garantía, a aquellos equipos o artículos que hayan sido traspasado a otro propietario.
- Si los daños sufridos por el equipo fueren resultado de roedores, insectos y otros animales.
- Cuando los números de serie del equipo hayan sido alterados o borrados
- Las partes consumibles, tales como: bombillos, perillas, baterías, gomas, quemadores, partes plásticas, de madera, porcelana, vidrio, niqueladas, antenas, reparación requerida en cualquier conexión de electricidad o desperfecto en un sistema eléctrico de la casa, accesorios, tales como control remoto, bocinas, parrillas, entre otros, por lo que serán repuestos por cuenta del comprador. Así mismo quedará excluido cualquier artículo reconstruido.
- Reparaciones sin la factura de compra del artículo.
- El mantenimiento de aires acondicionados.
- No tendrá cobertura el artículo que esté ubicado en otra dirección que no sea la contemplada en este acuerdo. En el caso de cambio de dirección, el comprador o titular de este acuerdo y de la factura del artículo, deberá notificarlo por escrito, físicamente o vía correo electrónico.

Con carácter general se excluyen los siniestros producidos con motivo o a consecuencia de:

- Fuerza mayor.