



PLAN DE REPLAZO EXTRA GARANTÍA

CENTRAL DE ATENCIÓN EXTRAGARANTÍA RIPLEY
0800-00-390 (línea gratuita) desde Provincias o al 01-630-8190 desde Lima,
las 24 horas los 365 días del año.

Atención las 24 horas, los 365 días del año

El plan de Extra Garantía Ripley extiende la garantía original del fabricante y/o distribuidor local y la vida útil de su producto mediante la participación de MOK PERÚ S.A.C., empresa que se encargará de administrar el servicio de reparación de su producto y asumirá la responsabilidad del cumplimiento de dicho servicio.

Los beneficios de la Extra Garantía Ripley son los siguientes:

- **Reemplazo de su producto por uno igual o de similares características.**
- **Descuentos de hasta un 25% para el mantenimiento, repuestos y accesorios no cubiertos, en los Servicios Técnicos autorizados.**

CONDICIONES DE LA EXTRA GARANTÍA RIPLEY

1. Antecedentes: El Cliente ha adquirido un Producto en una de las sucursales de Tiendas por Departamento RIPLEY S.A. (en adelante, "Ripley"), el mismo que se encuentra detallado en el ticket de compra de la Extra Garantía Ripley. En tal sentido, Ripley hace entrega del presente documento al Cliente en el cual se describen claramente los alcances del Plan de Reemplazo de la Extra Garantía Ripley (en adelante, "Extra Garantía"), **así como el procedimiento que se deberá seguir en caso de requerir hacer uso del mismo.**

2. Alcances del acuerdo entre Ripley y el Operador de la Extra Garantía: El servicio de Extra Garantía será ofrecido en forma exclusiva por MOK PERÚ S.A.C. (en adelante "MOK"), a fin de que éste sea el administrador y operador responsable de brindar los planes de servicios de la Extra Garantía respecto de los productos que se ofrecen en las Tiendas Ripley. Siendo así, se deja expresa constancia que toda responsabilidad por el adecuado cumplimiento de los servicios será asumida por MOK.

3. Objeto: El objeto de la Extra Garantía consiste en otorgar un servicio de protección adicional al producto adquirido por el Cliente, extendiendo la garantía original del fabricante y/o distribuidor local que tiene el producto, una vez que esta garantía termine, bajo la cobertura, términos y condiciones que se indican en el presente documento. Dicho servicio será ofrecido en forma exclusiva por MOK y bajo su entera responsabilidad según lo señalado en el punto 2 precedente.

El plazo de cobertura de la extragarantía (Plan de remplazo) es de hasta cuatro (04) años (consultar por las categorías de producto) y entra en vigencia una vez terminada la garantía original otorgada por el fabricante o distribuidor local, que no podrá ser menor de 90 (noventa) días. Se deja expresa constancia que MOK se reserva el derecho de rechazar un plan de servicio de extragarantía para productos que no califiquen bajo lo estipulado en el presente documento.

Audio - TV - Video	TV Video
	Audio
Comp. Y Videojuegos	Computo
	Videojuegos (Consolas)
Linea blanca y electrod.	Linea Blanca
	Electrodomésticos
	Cuidado Personal
Electronica	Fotografía (Equipos)
	Fotografía (Accesorios)
	Electronica Menor
	Telefonía Movil

Para el caso de combos (venta conjunta de dos productos o más), el Cliente deberá adquirir la Extra Garantía para cada producto o para los productos dentro del combo que desea cubrir.

4. Cobertura de la Extra Garantía y Condiciones de los Planes de Servicio: La cobertura de la Extra Garantía sólo empezará a regir cuando haya concluido el plazo de vigencia de la garantía ofrecida por el fabricante y/o distribuidor local. En tal sentido, mientras esté vigente la garantía del fabricante y/o distribuidor local, el servicio será efectuado directamente por éste último de acuerdo a las indicaciones señaladas en el certificado original de garantía que le fue entregado junto con su producto al momento de la compra. Concluido el plazo de vigencia de la garantía del fabricante y/o distribuidor local, la cobertura de la Extra Garantía se extenderá a la reparación (incluyendo partes y mano de obra) del producto adquirido de acuerdo a este Plan de Remplazo.

Extra Garantía de Remplazo: La cobertura se extiende al remplazo del producto adquirido cuando éste sufre algún desperfecto cubierto por la Extra Garantía. En este supuesto, el remplazo del producto se realizará previa evaluación en el plazo máximo de 48 horas (hábiles) desde la fecha en la cual el Cliente comunicó el desperfecto a la Central de Atención al Cliente (0800-00-390 (Provincias) y 01-630-8190 (Lima)), y entregó el producto con sus accesorios para evaluación y siempre que cumpla con las condiciones indicadas en este documento. El producto será remplazado por uno nuevo igual de semejantes características o funcionalidades, y el costo asumido por MOK para dicho remplazo será equivalente al valor comercial actual.

Si el Cliente decide cambiarlo por uno de superiores características y funcionalidades deberá asumir el costo de la diferencia. Se deberá entregar el producto dañado.

En caso de remplazo, el plan de servicio de Extra Garantía quedará automáticamente resuelto, sin validez futura, pudiendo el Cliente adquirir un nuevo plan de servicio para el nuevo producto.

Los planes de servicio de la Extra Garantía se prestarán a medida que el tipo de daño o desperfecto esté comprendido dentro de la garantía del fabricante y/o distribuidor local.

Los planes de Extra Garantía entrarán en vigencia, inmediatamente después de haber vencido la garantía original del fabricante y/o distribuidor local, y se mantendrá en vigor de acuerdo al Plan de Reemplazo adquirido.

En caso que la garantía original del fabricante y/o distribuidor local considere vencimientos distintos para el Producto, sus partes o piezas, el Plan de Servicio de la Extra Garantía entrará en vigencia inmediatamente después de haber vencido la Garantía de cada una de las partes y piezas del producto.

Están exceptuados de los planes de servicio de la Extra Garantía aquellos productos que se utilizan en forma comercial o industrial, estando limitados los Planes de Extra Garantía sólo a productos de uso doméstico y según las especificaciones dadas por el fabricante para cada país.

5. Procedimiento para recibir el Servicio de Reemplazo: Es requisito indispensable que el Cliente no manipule por cuenta propia o de terceros el producto defectuoso. El incumplimiento de esta medida será causal de rechazo del servicio y pérdida de la Extra Garantía. El procedimiento para recibir el servicio de reemplazo dependerá del tipo de producto que haya adquirido el Cliente.

5.1. Productos transportables: En caso de que el producto adquirido sufra algún desperfecto, una vez vencida la garantía original del fabricante y/o distribuidor local, el Cliente deberá comunicarse con la Central de Atención al Cliente: Teléfono 0800-00-390 desde Provincias o al 01-630-8190 desde Lima, las 24 horas los 365 días del año. Bajo ninguna circunstancia, el Cliente deberá llevar el producto a las Tiendas Ripley. En la Central de Atención al Cliente le brindarán asesoría sobre los requisitos y procedimientos a seguir. El Cliente deberá transportar el producto con sus accesorios al Servicio Técnico asignado por la Central de Atención al Cliente, en el cual le indicará el código de autorización, debiendo llevar los siguientes documentos:

- Documento de Identidad.
- Ticket de compra original.
- Certificado de Cobertura

MOK no atiende servicios de reparación del producto transportable en el domicilio.

5.2. Productos no transportables: En caso de que el producto adquirido sufra algún desperfecto, una vez vencida la garantía original del fabricante y/o distribuidor local, el Cliente deberá comunicarse con la Central de Atención al Cliente: Teléfono 0800-00-390 desde Provincias o al 01-630-8190 desde Lima, las 24 horas los 365 días del año. Bajo ninguna circunstancia, el Cliente deberá llevar el producto a las Tiendas Ripley. La atención en productos no transportables se realizará en el domicilio del Cliente por los técnicos especializados y asignados por MOK para la atención de cada caso, con la presentación de los documentos mencionados en el numeral 6.1. Si el técnico luego de la revisión y diagnóstico del producto, considera necesario trasladar el producto al Taller del Servicio Técnico, los gastos de transporte estarán cubiertos en su totalidad por el plan de servicio de la Extra Garantía. El plan de servicio de la Extra Garantía quedará resuelto, y sin efecto para posteriores atenciones, estando el Cliente facultado para adquirir un nuevo Plan de Extra Garantía para el nuevo producto.

6. Gastos No Cubiertos por la Extra Garantía o Exclusiones: No estarán cubiertos los siguientes casos:

6.1. El deterioro causado por la depreciación o desgaste natural y normal del producto, salvo que dicho desgaste cause una falla o impida su funcionamiento.

6.2. El desgaste o daños de las superficies expuestas, como pintura, componentes exteriores, daños cosméticos del producto, u otros que no tengan relación con defectos mecánicos o eléctricos del mismo.

6.3. Los daños ocasionados por golpes, roturas, ralladuras, o inmersión en agua u otros líquidos.

6.4. Accesorios tales como antenas, plato giratorio, rejillas interiores, cables de interconexión, lámparas, perillas, pilas, baterías recargables, cargadores o adaptadores, filtros, software de cualquier tipo, transformadores, cartuchos de tinta o tóner, tambores, cintas de impresión, elementos consumibles o cualquier otra excepción o exclusión que pudiera encontrarse en la garantía original del fabricante y/o distribuidor local.

6.5. Desperfectos causados por fallas de unidades transformadoras y generadoras colocadas en forma externa en el producto, excepto cuando ellas hayan sido provistas conjuntamente con el producto, por el fabricante y/o distribuidor local.

6.6. Los gastos por mantenimiento predictivo y preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alineamiento o regulación).

6.7. Problemas de transmisión o recepción originados por, o como resultado de factores externos.

6.8. Defectos producidos por, o como consecuencia de reparaciones, modificaciones o cuando el producto ha sido abierto para revisión o reparación, rompiendo el sello de seguridad, por personas no autorizadas por el fabricante o distribuidor local o MOK.

6.9. El incumplimiento de las instrucciones del fabricante y/o distribuidor local para la instalación, operación o mantenimiento del producto, según manuales.

6.10. La reparación o reposición de accesorios de teléfonos móviles (celulares o teléfonos inalámbricos), incluyendo el cargador y la batería.

6.11. En equipos de computación están excluidos:

a. Cualquier daño de cintas u otros medios magnéticos de grabación, no limitados a programas, datos o información que pudiera estar almacenado en cualquiera de los dispositivos (Discos Duros, CDRom, discos flexibles, cintas o similares).

b. Daños originados por quemaduras de fósforo en la pantalla del monitor.

c. El lucro cesante que pudiera acontecer por la imposibilidad de uso o demora de la reparación del equipo.

d. Pérdida de datos o restauración de programas, sistemas operativos o cualquier otro tipo de software.

e. Partes no adquiridas originalmente con el equipo de cómputo, que hayan sido instaladas en forma directa o a través de un tercero, tales como: disco duro, tarjetas, software, memoria o cualquier otro tipo de componentes externos.

f. Daños por virus.

g. El uso de tintas o cartuchos no compatibles u originales recargados.

Es responsabilidad del Cliente el contar u obtener las copias de respaldo (backup) de sus programas e información, previo al inicio de la reparación.

h. Accesorios como, baterías recargables, cargadores o adaptadores.

6.12. Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original y por escrito del fabricante y/o distribuidor local.

6.13. Deficiencias ocasionadas por tensiones, descargas, distorsiones interrupciones del circuito de alimentación eléctrica, rayos, deficiencias en la instalación eléctrica, línea telefónica, gas del domicilio del usuario, conexiones indebidas, accidentes, caídas, impactos, insectos, animales, exposición a condiciones ambientales no apropiadas, robo, corrosión, inundación, sismos, incendios o desastres naturales.

6.14. De igual manera, pérdida o daño por hechos de guerra, invasión, actos de enemigo, hostilidad, guerra civil, rebelión, insurrección, vandalismo, huelgas, disturbios laborales, secuestro, confiscación, incautación, decomiso u otras decisiones legítimas de la autoridad o de la quien se la arrogue.

6.15. Bajo ninguna circunstancia la cobertura se hará extensiva a pérdidas materiales o de información, daños a personas, a la propiedad causada sea en forma directa, como resultado del uso abusivo o de la inhabilidad al usar el producto o la imposibilidad del uso del mismo.

6.16. Bajo ninguna circunstancia la cobertura se hará extensiva para uso comercial o industrial, quedando anulado inmediatamente el plan de Extra Garantía.

6.17. Productos con presencia o rastro de arena, exceso de polvo, pelusas, insectos u otros animales, dentro y fuera del producto, así como los daños causados por éstos.

7. Renovación del Plan de Servicio de la Extra Garantía: La renovación del plan de servicio de la Extra Garantía se podrá tramitar dentro de los de 7 (siete) días de anticipación al vencimiento del plan contratado y estará sujeta a la aprobación de MOK, al pago de la cuota correspondiente vigente a la fecha de la renovación, siempre que el periodo a ser renovado no supere el plazo máximo de la Extra Garantía (plan de Reemplazo) fijada en 2 (dos) años (garantía del fabricante o distribuidor local más Extra Garantía Ripley).

8. Anulación del Plan de Servicios de Extra Garantía: El Cliente tiene un plazo máximo de 30 (treinta) días después de haber adquirido el Plan de Servicios de Extra Garantía, para solicitar la anulación. Posterior a este periodo no se devolverá el monto pagado.

9. Atención al Cliente: Para consultas o atención a clientes sobre el plan de servicio de Extra Garantía, podrá llamar al 0800-00-390 desde Provincias o al 01-630-8190 desde Lima, las 24 horas los 365 días del año.