



CENTRAL DE ATENCIÓN EXTRAGARANTÍA RIPLEY Y ROTURA DE CELULARES

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 con la participación de MOK PERÚ S.A.C., empresa que se encargará de brindar el servicio de reparación de su producto y asumirá la responsabilidad por el cumplimiento de dicho servicio.

Rotura de Celular, es un servicio que cubre el riesgo de Daño Accidental al dispositivo móvil Ripley.

MOK, a través del Servicio Técnico autorizado, asumirá el 75% del costo de la reparación del dispositivo móvil. El equipo será reparado si el costo de la reparación no excede el 80% del valor del equipo, considerando el valor del dispositivo móvil en los canales autorizados de RIPLEY al momento de la compra del servicio. En caso de que el celular no pueda ser reparado, se aplicará reemplazo.

Se entiende como Daño Accidental cualquier desperfecto o daño ocasionado por un accidente repentino, fortuito e imprevisto como consecuencia de causas externas que afecten el funcionamiento operativo del dispositivo incluyendo golpes, caídas, sobrecarga eléctrica e ingreso de líquidos (líquidos no químicos), y que no sean de carácter meramente estéticos. Estos daños deben ser provocados por acto ajeno a la voluntad del Cliente.

El servicio ROTURA CELULAR no cubre los daños estéticos y superficiales de su dispositivo que no afecten al funcionamiento de este como, por ejemplo, arañazos, abolladuras, decoloración y pequeñas grietas. El Cliente deberá adoptar todas las precauciones razonables para evitar dañar el producto asegurado.

El Cliente deberá asumir el 25% del valor a reparar o reemplazar, incluyendo de ser necesario la compra de repuestos. Este monto será descontado del valor de la liquidación al momento de la reparación o reemplazo. El límite del servicio es de (01) servicio (01 servicio de reparación por daño, dentro del periodo de servicio; si en caso, el producto no puede ser reparado se reemplazará por uno igual, o de similares características, respetando el precio de ticket de compra). Si el equipo se llega a reemplazar, finalizará el servicio. La duración del servicio se extenderá durante doce (12) meses, a partir de la fecha de compra del servicio.

En caso de reemplazo, el Cliente deberá entregar el equipo dañado, quedando este en propiedad de EL PRESTADOR.

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.**

Resumen de Servicio Rotura de Celular:

Daño accidental (incluye daño a la pantalla y otros daños siempre que impidan la funcionalidad del equipo)	Incluido en el plan.
Accesorios incluidos	No cubierto.
Límite de servicios	1 servicio de reparación por daño, si en caso el producto no puede ser reparado se reemplazará por uno igual, o de similares características, respetando el precio de ticket de compra.
Servicio internacional	No
Período de desistimiento	07 días
Pago Único	25% del valor de reparación o reemplazo del celular.

Personas Beneficiarias del Servicio Rotura Celular:

Son aquellas personas, clientes de RIPLEY, que hayan contratado el servicio de extensión de garantía ofrecido por RIPLEY (en adelante, el "Cliente"). El beneficio se otorga a los dispositivos móviles importados por RIPLEY y comercializados en los siguientes canales autorizados: Tiendas y Canal Online.

El servicio contratado es prestado por MOK PERU S.A.C., con RUC N° 20555299061 (en adelante, "EL PRESTADOR").

El Cliente es responsable de revisar la descripción de servicios de manera previa a la contratación del servicio.

El servicio puede ser adquirido por personas naturales mayores de 18 años para uso doméstico. No aplica uso comercial.

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 brindado 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, 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 los términos y condiciones que se indican en el presente documento. Dicho servicio será brindado en forma exclusiva por MOK y bajo su entera responsabilidad según lo señalado en el punto 2 precedente.

El plazo de duración de la extragarantía (Plan de reemplazo) es de hasta dos (02) años (consultar por las categorías de producto) un (01) año de Daño Accidental + un(01) año de Extragarantía y un (01) año solo de Daño Accidental, 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.

Electrónica - Telefonía Móvil.

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. El Plan de la Extra Garantía y Condiciones de los Planes de Servicio: El Plan 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 brindado directamente por este 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, el Plan de la Extra Garantía se extenderá a la reparación (incluyendo partes y mano de obra) del producto adquirido de acuerdo a este Plan de Reemplazo.

Extra Garantía de Reemplazo: Este servicio se extiende al reemplazo del producto adquirido cuando éste sufre algún desperfecto cubierto por la Extra Garantía. En este supuesto, el reemplazo 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 reemplazado por uno nuevo igual de semejantes características o funcionalidades, y el costo asumido por MOK para dicho reemplazo 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 reemplazo, 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 del Plan 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 del Plan de Extra Garantía

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. Procedimiento para la solicitud de Rotura de Celulares: La revisión del dispositivo móvil deberá ser solicitada a través de la Central de Servicio de ROTURA CELULAR al teléfono 0800-00-390 desde Provincias o al 01-630-8190 o a través del correo electrónico atención.asistencia@grupomok.com, los 365 días del año, las 24 horas del día. Los Clientes que compraron los servicios ROTURA CELULAR serán atendidos con la mayor prontitud posible.

Al momento de llamar o enviar correo electrónico, el Cliente deberá indicar los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos (*)
- DNI (*)
- Dirección y teléfono
- Describir la ocurrencia y datos del equipo

(*) Datos del Cliente obligatorios para todo tipo de información o solicitud de asistencia.

Para todos los casos, se tendrá siempre derecho de solicitar cualquier otro antecedente, información o documento que se estime pertinente (ejemplo: Boleta de venta) que sean necesarios para la evaluación del siniestro correspondiente.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, se le prestará al Cliente los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso de que el Cliente no cumpla con los requisitos indicados, no podrá solicitar beneficio ni el reembolso de gasto alguno relacionado con los servicios indicados en el presente documento.

Toda llamada a la Central de Servicio o correo electrónico enviado a EL PRESTADOR será considerado como declaración o parte de siniestro, por lo que el CLIENTE autoriza expresamente a la Central de Servicio de ROTURA CELULAR para que todas las llamadas sean grabadas en forma automática, con el fin de que quede constancia de las solicitudes del Cliente.

El Cliente deberá notificar el siniestro a EL PRESTADOR, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas corridas, desde ocurrido o conocido el siniestro.

Atención de servicio: los tiempos de atención del servicio serán quince (15) días hábiles desde que el producto ingresa al centro de servicios SSTT y como fecha de finalización cuando el centro de servicios da de alta al producto. Estos tiempos no consideran los tiempos de envío hacia el centro de servicios ni los tiempos de vuelta a la tienda.

Importante:

- Las comunicaciones cursadas por el Cliente a RIPLEY, por aspectos relacionados con este producto, tienen el mismo efecto que si se hubiere dirigido a la Central de Servicio de ROTURA CELULAR.
- Medios para comunicar aspectos del servicio: El Cliente acepta expresamente que los datos de contacto que usará la Central de Servicio para comunicar cualquier aspecto relacionado con el producto ROTURA CELULAR serán correo electrónico, teléfono fijo, celular y dirección física indicados por RIPLEY.
- Inicio del servicio: Desde la fecha de venta, el Cliente contará con el servicio.
- Fecha de término del servicio: tiene un periodo de duración de doce (12) meses desde el momento en que el cliente realiza el pago del servicio ROTURA CELULAR.
- Medios habilitados por EL PRESTADOR para presentar reclamos: En caso de reclamo, el Cliente cuenta con el buzón de correo de EL PRESTADOR: sacmokperu@grupomok.com o en los Centros de Atención al cliente de RIPLEY. EL PRESTADOR tendrá un plazo máximo de treinta (30) días calendario para resolver el reclamo presentado. En caso de persistencia del reclamo o queja, el Cliente podrá ejercer los mecanismos de solución de controversias que considere adecuados para hacer prevalecer sus derechos.

7. Territorialidad de los Servicios:

El presente servicio comprende a nivel nacional, Lima y provincias, a excepción de:

- Amazonas
- Madre de Dios
- Loreto a excepción de Iquitos
- Pasco
- Huancavelica
- Huánuco

Según el siguiente radio de acción:

- Lima Metropolitana: Callao y Balnearios:
- Por el Norte: hasta Ancón.
- Por el Sur: hasta Asia (KM 100)
- Por el Este: hasta Chaclacayo, Chosica y Cieneguilla
- Por el Oeste: La Punta
- Provincias: el radio de acción será de 40 Km a la redonda partiendo del centro de cada ciudad.
- Por el Norte: Tumbes, Piura, Sullana, Talara, Cajamarca, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Huaraz, Huaral, Barranca.
- Por el Sur: Ica, Chincha, Pisco, Arequipa, Juliaca, Puno, Moquegua, Ilo, Tacna.
- Por el Este: Huancayo, Ayacucho, Cusco.
- Por el Oriente: Tarapoto, Iquitos.

8. Gastos No Cubiertos por la Extra Garantía o Restricciones al servicio: No se reconocerán aquellos gastos generados con ocasión de lo siguiente:

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

8.2. 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.

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

8.4. 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.

8.5. 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.

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

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

8.8. 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.

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

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

8.11. 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 ú 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.

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

8.13. 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.

8.14. 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.

8.15. Bajo ninguna circunstancia el Plan de Extra Garantía se hará extensivo a pérdidas materiales o de información, dañosa 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.

8.16. Bajo ninguna circunstancia el Plan de Extra Garantía se hará extensivo para uso comercial o industrial, quedando anulado inmediatamente el plan de Extra Garantía.

8.17. 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.

9. Gastos No Cubiertos por Rotura del Celular:

9.1. Pérdidas por hurto, extravío y/o descuido.

9.2. Estafas, engaños y/o uso fraudulento.

9.3. Productos que no sean los modelos de celulares materia de servicio.

9.4. Servicios cuya fecha de ocurrencia sea anterior al inicio de vigencia del servicio.

9.5. Daños ocurridos al enviar el producto vía Courier y/o empresas similares.

9.6. Servicios que se produzcan durante la utilización o custodia del celular cubierto por personas distintas al asegurado.

9.7. Cualquier daño o pérdida de información almacenada en el equipo asegurado o de softwares instalados en el mismo.

9.8. Vicio propio, depreciación, desgaste, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien.

9.9. Uso indebido o abusivo o contraviniendo las instrucciones del fabricante.

9.10. Arreglo, reparación o desarme del bien objeto del servicio por un técnico no autorizado por el fabricante durante la vigencia del servicio contratado.

9.11. Adecuaciones o modificaciones estéticas o funcionales del Equipo cubierto.

9.12. Daños que se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo, pero no limitado a rayaduras en superficies pintadas, pulidas o esmaltadas.

9.13. Daños de los que sea responsable el fabricante o proveedor del Equipo, ya sea legal o contractualmente.

9.14. Obsolescencia.

9.15. Servicios de mantenimiento.

9.16. Daños o fallas que cubrió o debió cubrir la garantía del fabricante.

9.17. Dolo o culpa inexcusable o culpa grave del cliente.

9.18. Pérdidas de beneficios, lucro cesante y otros perjuicios indirectos de cualquier tipo.

9.19. Daños o pérdidas de cualquier tipo de accesorio del Equipo cubierto, salvo pacto en contrario.

9.20. Defectos que se deban al retiro del producto del mercado, del fabricante, o esté cubierto bajo un programa de reembolso del fabricante y/o distribuidor local.

9.21. Bajo ninguna circunstancia el servicio se hará extensiva para uso comercial o industrial, quedando anulado inmediatamente el servicio indicado en presente documento.

9.22. Cuando el Cliente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

9.23. Los resultantes de los servicios que el Cliente haya contratado sin el previo consentimiento de EL PRESTADOR.

9.24. Mala fe del Cliente, comprobada por el personal de EL PROVEEDOR o si en la petición mediase mala fe.

9.25. Cuando el Cliente no se identifique como Cliente de los servicios.

9.26. Daños ocurridos fuera de la República del Perú.

9.27. Daños de cualquier tipo de accesorio del equipo cubierto.

10. 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).

11. 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.

12. 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.