



CERTIFICADO COBERTURA



**GARANTÍA** | **PRO**  
EXTENDIDA

DALE MÁS VIDA A TUS PRODUCTOS

# Índice

01.	Servicio Garantía Extendida Pro	5
02.	Vigencia del servicio de Garantía Extendida Pro	5
03.	Forma de hacer efectiva la Garantía Extendida Pro	6
04.	Vigencia del servicio de Garantía Extendida Pro	7
05.	Condiciones que comprende la Garantía Extendida Pro	8
06.	Servicios que comprende la Garantía Extendida Pro	8
07.	Exclusiones de la Garantía Extendida Pro	10
08.	Resumen de las obligaciones del cliente	11
09.	Obligaciones de Multiassist S.A.	12
10.	Alcance territorial de los servicios de Garantía Extendida Pro	12

## Plan de Beneficios y Daño Accidental

### I. Plan de Beneficios

01.	Mantenimiento básica de bicicletas	13
02.	Cerrajero bicicletas	14
03.	Reparación de rodamientos por accidente o avería	14

## Servicios de Asistencias de Educación:

- 01. Curso de idiomas 15
- 02. Curso de finanzas y habilidades blandas 15
- 03. Curso de Tecnologías 15

## Servicios de Asistencias de Hogar:

- 01. Perforación de muro 16
- 02. Instalación de cortinas y luminarias 16
- 03. Limpieza de cañón para calefacción a combustión lenta / cocina 17
- 04. Servicio de limpieza 17
- 05. Instalación de electrodomésticos de Línea Blanca 18
- 06. Armado de muebles 18
- 07. Mantenión de electrodomésticos de Línea Blanca 19
- 08. Mantenión calefón 20

## Servicios de Asistencias al PC/Equipos electrónicos y herramientas tecnológicas:

- 01. Asistencia al PC + Introducción MS Office 21
- 02. Mantenión del Software 22
- 03. Traspaso de datos a computador nuevo 22
- 04. Instalación profesional audio 23
- 05. Asesoría en creación de contraseñas seguras manejo de cuentas Outlook y Mail 23
- 06. Asesoría en el uso de equipos y herramientas tecnológicas 23

07.	Orientación en caso de pérdida o robo de equipos electrónicos	24
08.	Asesoría en aplicaciones de videoconferencias Webex, Skype, Link, Zoom y Hangouts	24
09.	Asesoría para configuración de almacenamientos en la nube	25
10.	Mantenimiento impresora en Servicio Técnico	25
11.	Limpieza interna notebook en Servicio Técnico	25

## II. Reparación de daño accidental

Servicio de asistencia de reparación por daño accidental	27
--	----

Procedimiento en caso de daño accidental	29
--	----

Plazos aplicables a siniestros que afecten la cobertura de daño accidental	30
--	----

Servicios no contemplados en reparación por daño accidental (exclusiones)	30
---	----

Vigencia de las coberturas de daño accidental y asistencias	31
---	----

Alcance territorial	31
---------------------	----

01.

## Servicio Garantía Extendida Pro

El Servicio de Garantía Extendida 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 a los desperfectos o fallas 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.

Además, cuenta con el servicio de reparación por Daño accidental para las líneas de telefonía (excluye accesorios), televisión, computación, bicicletas, cuidado personal, electrodomésticos, colchones y consolas de videojuegos por 1 año, desde la fecha de adquisición de la Garantía, más un plan de beneficios para disfrutar desde un inicio de su Garantía Extendida Pro.

El Servicio de Garantía Extendida Pro es operado por MULTIASSIST S.A., compañía que asume la obligación de reparación y/o reemplazo, una vez extinguida la garantía del fabricante del producto adquirido.

02.

## Vigencia del servicio de Garantía Extendida Pro

La cobertura de la Garantía Extendida PRO comienza a regir al expirar la garantía original del fabricante, a excepción de los siguientes productos indicados, y no se extiende a desperfectos o fallas excluidas por la garantía original del producto.

- **Camas Europeas, Box Spring y colchones:** La garantía extendida comenzará a regir una vez transcurridos 12 meses desde la fecha de la compra del producto.
- **Muebles y calefactores a leña:** La garantía extendida comenzará a regir una vez transcurridos 3 meses desde la fecha de la compra del producto.
- **Bicicletas:** Producto con distintos plazos de garantía otorgadas por el fabricante según su componente. La garantía extendida comenzará a regir una vez que venza el plazo más corto establecido en la garantía del fabricante.

Este servicio terminará automáticamente en caso de fraude, intento de fraude o una vez efectuado un cambio del producto cubierto por Garantía Extendida La Polar + Abcdin. En este caso, se deja expresa constancia que la cobertura de Garantía Extendida La Polar + Abcdin NO se extenderá al nuevo producto reemplazado.

03.

## Forma de hacer efectiva la Garantía Extendida Pro

**La Garantía Extendida PRO, se hace efectiva llamando, al número 800 200 347 con atención asistida de 9:00 a 18:30 hrs y auto solicitud las 24 horas del día y los 365 días del año,** siempre y cuando la Garantía Extendida La Polar + Abcdin se encuentre vigente. La boleta de la compra o factura del producto es un elemento que acredita la contratación del servicio y es requisito para hacer efectiva la Garantía Extendida.

El plazo para hacer efectiva la Garantía es máximo 10 días corridos desde ocurrida la falla del producto.

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.

# Vigencia del servicio de Garantía Extendida Pro

- Controles remotos de productos con Garantía Extendida La Polar + Abcdin protegidos en caso de fallas. Su cobertura comenzará una vez expirada la garantía otorgada por el fabricante del producto con
- Garantía Extendida y vencerá al término de esta. En caso que el control remoto no tenga reparación queda establecido que al cliente se le entregara un control remoto universal.
- Fallas provocadas por variaciones de voltaje están cubiertas por Garantía Extendida La Polar + Abcdin.
- Atención a domicilio para productos equivalentes desde el tamaño de un LED de 32" y en general para productos de volumen o peso mayores, siempre que haya estado comprendido en la garantía del fabricante.
- Red de servicios técnicos en todo Chile, desde Arica a Punta Arenas.
- Si el producto es regalado o vendido, se mantiene la Garantía Extendida La Polar + Abcdin contratada; sin embargo, para hacerla exigible, el cliente o los dueños posteriores deben cumplir con las obligaciones del cliente que aquí se señalan.
- Garantía de 90 días del servicio técnico ante la reparación realizada y cubierta por Garantía Extendida La Polar + Abcdin.
- Garantía de satisfacción de compra. Devolución del 100% del valor pagado por la Garantía Extendida La Polar + Abcdin hasta 10 días corridos después de la compra.

05.

## Condiciones que comprende la Garantía Extendida Pro

- El plazo de reparación es de 10 días hábiles contados desde que el producto ingresa al servicio técnico asignado. Se entiende por "día hábil" los días de lunes a viernes que no sean festivos.
- Las reparaciones se llevarán a cabo con repuestos nuevos originales o alternativos, equivalentes en rendimiento, confiabilidad y funcionabilidad. Se entiende por "reparación", el reemplazo o reparación de piezas o partes del producto que presenten fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico.
- Ante una falla o desperfecto del producto, Garantía Extendida La Polar + Abcdin siempre tendrá la facultad de evaluarlo.
- Los Diagnósticos que sean rechazados por el servicio técnico asignado por no presentar falla alguna en el producto, serán de costo y responsabilidad del cliente.

06.

## Servicios que comprende la Garantía Extendida Pro

El Servicio de Garantía Extendida La Polar + Abcdin consiste en atender los requerimientos del cliente y dar una solución satisfactoria frente a las fallas o desperfectos que pudiese presentar el producto, y en reemplazar o reparar sus piezas o partes que presenten fallas del tipo mecánico, eléctrico o electrónico, siempre y cuando estas ocurran después de expirada la garantía otorgada por el fabricante.



- Cuando habiéndose efectuado dos reparaciones por la misma falla, el producto vuelve a fallar una 3º vez por la misma causa durante la vigencia de Garantía Extendida La Polar + Abcdin.
- Cuando el valor del producto, expresado en la boleta de compra o factura, sea igual o menor a \$50.000, luego de su revisión y primer diagnóstico de falla por parte del servicio técnico asignado.

El reemplazo del producto será por un nuevo artículo de la misma marca y modelo cuando exista stock en tiendas La Polar + Abcdin. En caso contrario, será por un producto de características y funcionalidades similares al original, pudiendo ser este de diferente marca, en donde el valor del producto que se entregará en reemplazo no podrá nunca superar el valor del producto que se está reemplazando y que se encuentra expresado en la boleta de compra o factura. Solo en el caso en que no exista posibilidad de reemplazar el producto por uno igual o de similares características, inclusive de diferente marca, Garantía Extendida La Polar + Abcdin otorgará al cliente un mecanismo de reposición alternativo del producto tomando como límite de pago el valor del producto expresado en la boleta de compra o factura del producto, el cual nunca se entregará en efectivo.

El servicio contratado se extiende al producto singularizado en este certificado, siempre que se le dé un uso exclusivamente doméstico y no comercial, y se rige bajo los siguientes requisitos:

- 1.** Cuando habiéndose efectuado dos reparaciones por la misma falla, el producto vuelve a fallar una 3º vez por la misma causa durante la vigencia de Garantía Extendida La Polar + Abcdin.
- 2.** Cuando el valor del producto, expresado en la boleta de compra o factura, sea igual o menor a \$50.000, luego de su revisión y primer diagnóstico de falla por parte del servicio técnico asignado.

# Exclusiones de la Garantía Extendida Pro

## Quedan fuera de la aplicación de este certificado:

- Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- Fallas y/o daños atribuibles al consumidor, por ejemplo, aquellos derivados de descuido, mal uso o abuso del producto.
- Fallas y/o daños por incendio, robo, pérdida, vandalismo, terrorismo, sulfatación, oxidación, corrosión, derivados de riesgo de la naturaleza (terremoto, lluvia, maremoto, inundación, granizo, nieve, etc.) derrame de líquidos, accidentes, caídas, golpes accidentales o intencionales.
- Fallas que no afecten al hardware del equipo. Productos de consumo como tintas, pilas y baterías, entre otros.
- 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, teclados externos u otros. Se entiende por accesorio cualquier aparato auxiliar que forme parte del producto principal, no así aquellos productos que sean garantizados de forma independiente.
- 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.
- Mantenimiento normal, limpieza, lubricación, ajuste o alineamiento 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/o 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 de las instrucciones de instalación, operación, o mantenimiento dadas en forma escrita por el fabricante.
- 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.
- No considera instalación o reinstalación del producto.

08.

## Resumen de las obligaciones del cliente

- Cumplir con los requisitos para hacer efectiva la garantía indicada en el punto número 3 de este certificado.
- En caso de equipos computacionales, teléfonos celulares y/o cualquier dispositivo susceptible de almacenar información, respaldar sus archivos antes que el producto ingrese a servicio técnico.
- **Avisar, en un plazo no superior a 10 días corridos desde conocida la falla, a La Polar + Abcdin, llamando al número 800 200 347.**
- Cuidar el producto y después de presentar una falla, adoptar las medidas necesarias para evitar el agravamiento del daño.
- Entregar el producto fallado en caso de ser reemplazado.

- Recibir el producto reparado o reemplazado y firmar la documentación solicitada por el servicio técnico que corresponda.
- Retirar su producto reparado desde el servicio técnico que corresponda en un plazo de 30 días corridos contados desde la fecha de notificación de retiro. Transcurrido dicho período el servicio técnico se libera de responsabilidad del producto.

09.

## Obligaciones de Multiassist S.A.

- Atender los requerimientos de las personas que acrediten ser cliente indicando 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.
- Asumir el costo de los repuestos, de la mano de obra y de las visitas a domicilio.
- Informar que el producto esta reparado o cuando procede reemplazarlo. Esta notificación sea por carta certificada enviada al cliente, mediante llamado telefónico, fax, correo electrónico u otro medio idóneo para ello.

10.

## Alcance territorial de los servicios de Garantía Extendida Pro

Este servicio es exigible en el territorio de Chile continental e Isla grande de Chiloé.

# Plan de Beneficios y Daño Accidental

## I. Plan de Beneficios

01.

### Mantenimiento básica 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.

02.

## 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.

03.

## 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.

## 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.

01.

## Curso de idiomas

El cliente podrá acceder a través de su plataforma digital a clases online para distintos idiomas, en los tiempos y horarios que el cliente estime conveniente. Servicio ilimitado durante un año.

02.

## 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 durante un año.**

03.

## 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 durante un año.**

## Servicios de Asistencias de Hogar:

01.

## 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.**

02.

## 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.**



03.

## 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.**

04.

## 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.**

05.

## Instalación de electrodomésticos de Línea Blanca:

Este servicio incluye la instalación de productos de línea blanca adquiridos en tiendas La Polar + 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.**

06.

## 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.

07.

## 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 y/o uso comercial. No es necesario que el producto haya sido comprado en La Polar + Abcdin.

Los servicios de mantenimiento son los siguientes:

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

- **Mantenimiento 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 que incluye: desconectar el equipo a revisar, 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.

08.

## Mantenimiento 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.

# 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.

01.

## 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.

02.

## 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.

03.

## 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.

04.

## 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.

05.

## 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.

06.

## 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.

07.

## 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.

08.

## 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.
- Skype.
- Link.
- Zoom.
- Hangouts.



09.

## 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.

## Mantenimiento 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.**

## Servicios de salud:

01.

### 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 tupperes 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 durante un año.

## II. Reparación de daño accidental

# Servicio de asistencia de reparación por daño accidental

La Asistencia de reparación por Daño Accidental, aplica solo para productos de telefonía (excluye accesorios), electrónica mayor, computación, bicicletas, cuidado personal, electrodomésticos, colchones 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 que solo podrá utilizarse en tiendas La Polar + Abc din.

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.

En el caso del daño accidental para colchones, aplicarán las mismas condiciones de indemnización anteriores y en los siguientes casos:

1. En caso de quemaduras: el tamaño del daño de la quemadura del colchón debe ser de dimensiones mínimas de 30 centímetros, para que aplique el reemplazo.
2. En caso de rajaduras de tela del colchón por accidente, producto de un objeto punzante, en un traslado o siniestro involuntario. La rajadura debe ser de dimensiones mínimo 20 centímetros.
3. En caso de manchas en el colchón: manchas superiores a 30 centímetros y por sustancias que no aplica una limpieza tradicional, como, por ejemplo, pintura o esmalte de paredes, esmaltes de uñas u otro producto de características similares, que no sea susceptible de limpiar.

Para todos los casos antes mencionados, aplicará de forma automática el reemplazo, acreditando el daño y bajo las mismas condiciones anteriormente establecidas.

**La reparación de consolas de video juegos en SSTT incluye controles, bajo las siguientes condiciones:**

Se presentará el servicio de reparación de controles de videojuegos cuando éste sea a consecuencia directa de un daño accidental. Se entiende por daño accidental cualquier desperfecto que afecte el uso habitual del producto dejándolo imposibilitado para el uso normal de palancas análogas, botones, gatillos, etc. Y que sea el resultado de una causa accidental, externa, repentina, fortuita e involuntaria, lo cual deberá ser determinado por el servicio técnico autorizado para tales efectos. La cobertura considera daños causados por líquido a consecuencia de derrames involuntarios en o sobre el control y eventos violentos externos y repentinos que imposibiliten el funcionamiento normal del producto. Si el producto no puede ser reparado, el cliente podrá optar a las mismas condiciones descritas en la asistencia de reparación por daño accidental.

## Procedimiento en caso de daño accidental:

**Realizar denuncia del evento 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 el SSTT que sea designado al momento de realizar la denuncia del siniestro o solicitar visita técnica a domicilio para productos mayores con el fin de 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.

## 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.

## 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 coberturas de daño accidental y asistencias

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

## Alcance territorial

Este servicio es exigible en el territorio de Chile continental e 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 MULTIASSIST S.A. y hasta los topes máximo de cobertura.

En todos los servicios incluidos NO se debe pagar nada adicional, salvo en aquellos casos que se supere el tope máximo a cubrir, si esto ocurre, MULTIASSIST S.A. le solicitará el pago previo a realizar el servicio.

Programa de  
**Beneficios**  
abc

CERTIFICADO COBERTURA



**GARANTÍA**  
EXTENDIDA | **PRO**

- Cliente: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Boleta: \_\_\_\_\_
- Fecha: \_\_\_\_\_
- Rut: \_\_\_\_\_
- Plan: \_\_\_\_\_

Para mayor información de **Garantía Extendida Pro**:

- Visita **abcdin.cl** o llama al **600 830 2222**
- Visita **lapolar.cl** o llama al **600 391 3000**