

sivo 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.

15. Productos con presencia o rastro de arena, polvo, sarro, pelusas, óxido, corrosión, residuos o elementos de cualquier tipo, insectos u otros animales, dentro y fuera del producto, así como los daños causados por éstos. O cuando la falla del producto proviene de mal uso, descuido, mal trato o falta de mantenimiento no dado oportunamente en un período no mayor a 12 meses.

16. Cuando se presenta alguna adulteración al número de serie de producto o éste haya sido removido.

17. Daños o pérdidas ocurridas fuera del territorio de la República del Perú.

3. Procedimiento de atención

- El cliente deberá contactarse con la **CENTRAL DE ATENCIÓN** para solicitar el servicio.
- En los casos de Reparación o Reemplazo, el cliente deberá llevar el producto al servicio técnico que se le asigne, presentando DNI, Ticket de compra original y Certificado de Servicios.
- En caso el producto sea NO Transportable (artefactos de línea blanca y TV superiores a 32"), el personal de servicio técnico se acercará al domicilio previa coordinación con el cliente.

Anulación del Plan de Servicios de Plan de Reemplazo

El cliente tiene un plazo máximo de 30 (treinta) días calendario después de haber adquirido el plan de servicios de **Plan de Reemplazo**, para solicitar la anulación. Posterior a este período no se devolverá el monto pagado.

Atención al Cliente

Para consultas o atención a clientes sobre el plan de servicio de **Plan de Reemplazo**, podrá llamar al **0800-78-455** desde Provincias o al **01-700-6655** desde Lima, las 24 horas los 365 días del año.

SERVICIO PRESTADO POR:

GRUPO MOK

Más valor para tus clientes

MOK Perú
RUC: 20555299061
Av. República de Panamá 3030, piso 9,
San Isidro

Flujo de atención PLAN DE REEMPLAZO



GARANTÍA EXTENDIDA



Plan de Reemplazo

Este nuevo programa de beneficios brinda como beneficio principal el reemplazo del producto adquirido cuando éste sufre algún desperfecto cubierto por el **Plan de Reemplazo**.

Ser parte de este renovado Programa le otorga estos beneficios:

- No cobramos costos ni cargos adicionales.
- Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año.
- Descuento de hasta 25% en mantenimiento, repuestos y accesorios no reconocidos por la garantía.
- Beneficio para los daños por variación de voltaje.

1. Alcances

• **EFE** hace entrega del certificado de Servicios de **Plan de Reemplazo** al cliente que ha adquirido un producto en alguna de las sucursales de **Tiendas EFE**. Las condiciones del servicio se expresan al detalle en este documento. El servicio de **Plan de Reemplazo** 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 el servicio.

2. Condiciones de PLAN DE REEMPLAZO

El reemplazo del producto se realizará previa evaluación del mismo, en un plazo máximo de 15 (quince) días útiles contados desde la fecha en la cual el cliente comunicó el desperfecto a **MOK**. **Beneficio máximo de un año, posterior al vencimiento de la garantía del fabricante.**

Para hacer la evaluación el cliente debe entregar el producto con sus accesorios completos.

El producto será reemplazado por uno nuevo de acuerdo a lo descrito en el **literal e) de las Condiciones del Servicio**.

I. Condiciones del Servicio del Plan de Reemplazo:

- a. El **Plan de Reemplazo** entrará en vigencia, inmediatamente después de haber vencido la garantía original del fabricante y/o distribuidor local, y se mantendrá en vigor, hasta el plazo indicado en el certificado de beneficios o en el ticket de venta (no mayor a un año).
- b. La duración total de **Plan de Reemplazo** no podrá ser mayor de 2 (dos) años (incluyendo la garantía original otorgada por el fabricante o distribuidor local, que no podrá ser menor de 90 días).
- c. Para el caso de combos (venta conjunta de dos productos o más), el cliente deberá adquirir **Plan de Reemplazo** para

cada producto o para los productos dentro del combo que desea cubrir.

d. **MOK** se reserva el derecho de rechazar la prestación del servicio de Plan de Reemplazo para productos que no califiquen bajo las condiciones expresadas en el presente documento.

e. En caso se debiera proceder con el reemplazo del producto, **MOK** entregará uno igual al adquirido, si es que lo hubiera. El costo asumido por **MOK** para el reemplazo del producto será como máximo el valor pagado por el cliente.

f. En caso de ejecutarse el reemplazo, el **Plan de Reemplazo** quedará automáticamente resuelto, sin validez futura, pudiendo el cliente adquirir un nuevo plan de servicio para el nuevo producto.

g. El **Plan de Reemplazo** se prestará a medida que el tipo de daño o desperfecto esté comprendido dentro de la garantía del fabricante y/o distribuidor local.

h. Están exceptuados del **Plan de Reemplazo** los productos que se utilizan en forma comercial, profesional o industrial, el **Plan de Reemplazo** sólo se aplica a productos de uso doméstico y según las especificaciones dadas por el fabricante para cada país.

II. Condiciones de Inaplicabilidad del beneficio o eventos no incluidos para el beneficio:

1. El deterioro causado por la depreciación o desgaste natural y normal del producto; por el deterioro gradual a consecuencia de condiciones atmosféricas, químicas, corrosión, sulfatación, óxido o humedad.
2. El desgaste o daños de las superficies expuestas, como, pintura, componentes exteriores, daños cosméticos o estéticos del producto, u otros que no tengan relación con el desempeño mecánico o eléctrico del mismo.
3. Los daños ocasionados por golpes, roturas, fisuras, ralladuras, humedad, agua u otros líquidos. Deterioro y/o daños causados por uso indebido o mal uso, entendiéndose como el incumplimiento de las instrucciones del fabricante y/o distribuidor local según manuales.

4. Accesorios tales como antenas, plato giratorio, rejillas interiores, cables de interconexión, lámparas, perillas, botones, pilas, baterías recargables internas o externas, cuchillas, 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.

5. Productos que estén sujetos al retiro del producto del mercado, del fabricante, o esté cubierto bajo un programa de reembolso del fabricante y/o distribuidor local.

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

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

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**.

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

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

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

12. Las averías ocasionadas por 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.

13. 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 arroge.

14. Bajo ninguna circunstancia el beneficio se hará exten-