

## **GARANTIA EXTENDIDA**

SAN BORJA GLOBAL OPPORTUNITIES S.A.C. (Shopstar)

### **CONDICIONES DEL SERVICIO DE GARANTIA EXTENDIDA:**

El servicio de reparación técnica y/o reemplazo de productos de garantía "GARANTIA EXTENDIDA SHOPSTAR" es un servicio brindado por BNP PARIBAS CARDIF SERVICIOS S.A.C., ofrecido en la plataforma Shopstar de propiedad de SAN BORJA GLOBAL OPPORTUNITIES aplicable a los bienes comercializados por terceros en dicha plataforma, que extiende la garantía original del fabricante y/o distribuidor local.

**Antecedentes:** El Cliente ha realizado una compra a través de la web SHOPSTAR, de propiedad de SAN BORJA GLOBAL OPPORTUNITIES y ha adquirido la GARANTÍA EXTENDIDA SHOPSTAR, la misma que figura en el ticket de compra. Shopstar hace entrega del presente documento al Cliente, en el cual se describen claramente los alcances del plan de protección que se haya contratado (Reemplazo o Reparación), así como el procedimiento que se deberá seguir en caso de requerir hacer uso del mismo.

**Alcances del acuerdo entre Shopstar.pe y el operador de la Garantía Extendida:** El servicio ha realizado una compra de garantía extendida será brindado en forma exclusiva por BNP Paribas Cardif SERVICIOS S.A.C. (en adelante, Cardif), a fin de que éste sea el administrador y operador responsable de brindar los planes de servicios de la Garantía Extendida respecto de los productos que son ofrecidos por terceros en la web Shopstar.pe, de propiedad de SAN BORJA GLOBAL OPPORTUNITIES S.A.C. siendo así, toda responsabilidad por el adecuado cumplimiento de los servicios será asumido por Cardif.

**Objeto:** El objeto de la Garantía Extendida 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 Cardif y bajo su entera responsabilidad.

**El Plan de Garantía Extendida y Condiciones de los Planes de Servicio:** El Plan de Garantía Extendida 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 Garantía Extendida se extenderá a la reparación (incluyendo partes y mano de obra) del producto adquirido de acuerdo a los planes de Reemplazo o Reparación.

El presente servicio cuenta con los siguientes **Planes:**

#### **1. REEMPLAZO:**

Esta garantía se activará cuando la garantía original del fabricante o distribuidor haya culminado, siempre y cuando el producto adquirido presente algún desperfecto de fabricación o generado por el uso regular del producto, según las condiciones del plan que se haya contratado. Esta garantía podrá ser extendida hasta por 2 años, conforme se indica al final de esta cartilla y de acuerdo al plan de protección adquirido.

Este servicio se extiende al reemplazo del producto adquirido dentro de la web de Shopstar.pe, cuando este sufra algún desperfecto cubierto por la Garantía extendida. En este supuesto, el reemplazo del producto se realizará previa evaluación en el plazo máximo de 7 días calendario, desde la fecha en la cual el cliente comunicó y entregó el producto con sus accesorios para su evaluación y siempre y cuando 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 Cardif 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 Garantía Extendida quedará automáticamente resuelto, sin validez futura, pudiendo el Cliente adquirir un nuevo plan de servicio para el nuevo producto.

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

**1.1. Beneficios:** Hasta 25% de descuento en mantenimiento y compra de accesorios (sujeto a stock) para tus electrodomésticos llamando al (01) 615 5713 de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y los sábados, domingos y feriados de 9:00 am a 9:00 pm

Transferencia de titularidad: comunicándose con la línea de atención. Requisitos: Copia del DNI del titular. Copia del DNI a quién se trasladará la titularidad

**1.2. 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 Garantía Extendida. El procedimiento para recibir el servicio de reemplazo dependerá del tipo de producto que haya adquirido el Cliente.

### 1.3. Eximentes de cobertura:

**1.3.1. Deterioros y daños:** Daños en superficies expuestas como pintura, componentes exteriores, daños cosméticos y otros que no tengan relación con defectos mecánicos o eléctricos.

Daños ocasionados por golpes, caídas, roturas y/o quiebres, dentro o fuera del producto, mal uso o inmersión en el agua u otros líquidos, corrosión, óxido o humedad dentro del producto; y/o que estos daños no permitan la revisión del producto para determinar el daño.

En estos casos el plan de Garantía Extendida de reemplazo, quedará resuelto automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección.

**1.3.2. Factores Externos:** Rastros o presencia de arena, tierra, exceso de polvo, sarro, pelusas, aceites, objetos extraños (monedas, metales, trapos, otros componentes ajenos al producto), insectos y otros animales dentro y fuera del producto, así como los daños causados por estos.

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

Desperfectos y/o deficiencias ocasionadas por unidades transformadoras y generadoras colocadas en forma externa provistas por el fabricante como descargas eléctricas electrostáticas, deficiencias en la instalación eléctrica domiciliar (tomacorrientes, extensiones, etc.), línea telefónica: de gas y/o conexiones indebidas. Del mismo, se considera, exposición a condiciones térmicas o ambientales extremas fuera de las especificaciones del producto.

Daños ocasionados por accidentes, inundación, sismos, incendios o desastres naturales, guerra, disturbios, terrorismo insurrección, huelgas, robo o hurto, radiación nuclear contaminación radiactiva, incautación y otras decisiones de autoridad competente.

En estos casos el plan de Garantía Extendida de reemplazo, quedará resuelto automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección.

**1.3.3. Factores atribuibles a familiar o terceros:** Daños a consecuencia de reparaciones y/o modificaciones producidas por la intervención de terceros no autorizado fabricante o distribuidor local, o como consecuencia del incumplimiento de las instrucciones del fabricante y/o distribuidor local según manuales.

Pérdidas materiales o de información.

Daños a personas o a la propiedad, causadas en forma directa o indirecta por el uso negligente o indebido del producto.

Daños y/o desperfectos a consecuencia del uso comercial, profesional o industrial como casas de reposo, orfanatos o similares donde se identifique sobresaturación en el uso.

En estos casos el plan de Garantía Extendida de reemplazo, quedará resuelto automáticamente sin efecto desde la fecha de su detección.

**1.3.4. Accesorios:** Problemas con los accesorios que no están considerados dentro de la garantía original como: plato giratorio, rejillas interiores, mangueras, cables de alimentación, quemadores y sus partes, válvulas, cargadores o adaptadores, mandos, patitas reguladoras, cuchillas, vasos, filtros, software de cualquier tipo, transformadores, cartuchos, cintas de impresión entre otros.

Elementos consumibles como: baterías, cabezales, almohadillas, toners, pilas, tanque de tinta, etc.

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

**1.3.5. Otros factores:** Gastos por mantenimiento predictivo y preventivo: limpieza, ajuste, lubricación, alimento o regulación o cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original.

Si tu producto por defecto fuera retirado del mercado por el fabricante, o esté cubierto bajo un programa de reembolso del fabricante y/o distribuidor local. En equipos de cómputo está adicionalmente excluido: pérdida de datos o información que pudiera estar almacenada en cualquiera de los dispositivos (discos duros o similares): daños originados por quemaduras. Lucro cesante por la demora en la reparación o imposibilidad de uso: restauración de programas, sistemas operativos (originales y no originales que vienen con el equipo) o cualquier otro tipo de software.

Si fueron instaladas partes no adquiridas originalmente con el equipo por un tercero y de manera interna (destapando el equipo), tales como: disco duro, tarjetas, software, memoria o cualquier otro tipo de componentes de almacenamiento o repotenciación; tampoco están cubiertos los daños por virus.

Si el número de serie del producto, el número IMEI o el sello de garantía se han eliminado, borrado, alterado, manipulado o es ilegible.

Si tu producto presenta desperfectos causados por la incompatibilidad, caducidad, vigencia o modificación en las aplicaciones de TV, celulares, laptop, home theater, blu-ray, DVD y/o equipos electrónicos en general, por actualización de sus plataformas.

**1.4. Condiciones:** La Garantía extendida estará vigente según el plan contratado. Al efectuarse el reemplazo del producto en cualquiera de las tres modalidades, el contrato de tu servicio Garantía Extendida se dará por terminado.

- a) El plazo máximo para hacer efectivo el reemplazo del producto es de 3 meses. Pasado este tiempo, se dará por finalizada la autorización de reemplazo y deberás comunicarte con Shopstar para activar nuevamente tu cupón.
- b) El producto original dañado o con fallas, debes entregarlo a los servicios técnicos asignados en la atención para realizar el reemplazo.
- c) En el caso de compra de combos, cada producto debe contar con su propio Plan Reemplazo
- d) Puedes solicitar la anulación de tu Plan Reemplazo de Garantía Extendida únicamente dentro de los 30 primeros días calendario después de realizada la compra de tu Plan, en cuyo caso te devolveremos el total del monto pagado,
- e) Si te roban el producto, puedes solicitar la devolución del monto pagado por tu Garantía Extendida, siempre y cuando el robo ocurra antes del inicio de la vigencia de tu plan, para lo cual deberás presentar la denuncia policial y comprobante de venta correspondiente. Comunícate con el Call Center al (01) 615-5713
- f) La Garantía extendida no aplica a equipos de exhibición, refurbished, usados, obsoletos y/o con más del 30% de descuento.

## 2. REPARACIÓN

Tu servicio Garantía Extendida Plan Reparación se activa cuando termina la garantía original del fabricante o distribuidor local, siempre que el producto que adquiriste presente algún tipo de problema que impida su uso regular. Incluye el costo de partes, repuestos y la mano de obra. Este servicio puede tener una vigencia entre 3 y 4 años conforme se indica al final de esta cartilla.

El Plan de la Garantía Extendida contempla la reparación, incluyendo partes y mano de obra, del producto adquirido cuando éste sufre algún desperfecto cubierto por la Garantía adquirida. En caso que la reparación del producto este contemplada dentro del Plan de Garantía Extendida, el plazo de atención y entrega del producto reparado será de 45 días hábiles para artículos de cómputo y 20 días hábiles para otras líneas, contabilizando el plazo desde la certificación y aprobación del diagnóstico desarrollado por el servicio técnico asignado por Cardif.

### 2.1. Beneficios:

- a. Mano de obra especializada y repuestos sin costo para tu producto con Garantía Extendida contratada.
- b. Hasta 25% de descuento en el mantenimiento de tu producto y/o compra de accesorios para tus electrodomésticos que cuentan con Garantía Extendida contratada previa coordinación llamando a la línea (01) 615-5713 de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y los sábados, domingos y feriados de 9:00 am a 9:00 pm y siempre que el Servicio Técnico disponga del stock de los mismos.
- c. Cobertura internacional para reparación de laptops, tablets y cámaras fotográficas digitales.
  - El valor de estos productos no puede ser mayor a S/1,000.00 (Mil con 00/100 soles).
  - Aplica únicamente bajo la modalidad de reembolso del valor de la reparación efectuada fuera del país.
  - Solo se reembolsará la reparación efectuada en centros de servicio técnicos de la misma marca.
  - El monto reembolsado no puede ser mayor al costo original del producto indicado en el comprobante de compra.
  - Para hacer efectivo el reembolso comunícate al (01) 615-5713 de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y los sábados, domingos y feriados de 9:00 am a 9:00 pm y debes contar con la boleta o factura, así como el informe técnico original del local donde recibiste la atención
- d. Servicio técnico a domicilio sin costo adicional para productos no transportables. (línea blanca, Desktop / all in one / I Mac, Tv, purificador de aire, equipos de sonido mayores a 900 RMS).
- e. Para reparaciones de: refrigeradoras, cocina, lavadoras, laptops y termas que tomen más de 3 días útiles contabilizados a partir de la visita del técnico o de la recepción del informe técnico, te prestamos un producto hasta finalizar la reparación (sujeto a disponibilidad de stock).
- f. Servicio de reparación de control remoto para televisores desde el primer día de la compra de la Garantía Extendida de no contar con la garantía de fábrica. En caso no se pueda reparar, se reemplazará por única vez y por otro igual o de similares características. (sujeto a stock).

- g. Reemplazamos tu producto en caso de no poder ser reparado o no cumplamos con las fechas establecidas.
- h. Servicio de reparación de parlantes para la línea de audio.
- i. En caso la falla del producto no esté cubierta por el servicio de Garantía Extendida, tienes hasta 25% de descuento para esta reparación. Llama al Call Center (01) 615-5713 de lunes a viernes de 8:00 a.m a 9:00 pm y los sábados, domingos y feriados de 9:00am a 9:00pm.
- j. La línea de celulares incluirá una asistencia por daño de pantalla por única vez, pero podrá usarse después de los 45 días de la compra de la Súper Garantía Extendida y a partir de esta fecha tendrá una cobertura de hasta 6 meses. Esta asistencia cubrirá el costo de la reparación del celular hasta el monto pagado por el equipo al momento de la contratación y siempre que no exceda el 75% del valor del equipo. El cliente deberá pagar le 20% del valor de la reparación. Para mayor información del detalle o condiciones de la asistencia puede comunicarse a nuestra línea de atención Central de Asistencias.

## 2.2. Procedimiento para recibir el servicio de reparación:

- a. Comunícate con el Call Center al (01) 615-5713, de lunes a viernes de 8:00 am a 9:00 pm y los sábados, domingos y feriados de 9:00am a 9:00pm.
- b. Es importante contar con el documento de identidad y/o el comprobante del producto.
- c. En caso de productos no transportables, (línea blanca, Desktop / all in one / I mac, Tv. purificador de aire, equipos de sonido mayores a 900 RMS), te programamos una atención a domicilio.
- d. En caso de productos transportables debes acercarte, al Centro de Servicio Técnico Autorizado que se te indique con el producto y todos sus accesorios para la revisión del producto. En cualquiera de los casos, debes mostrar el número de orden de trabajo que te fue proporcionado por el Call Center.
- e. Si deseas hacerle seguimiento a tu caso te haremos llegar un SMS al celular que tienes registrado con un link para conocer el estado de tu solicitud.

**2.3. Plazo de atención de reparación de producto:** Desde que el producto ingresa al servicio técnico autorizado o desde que el servicio técnico revisa el producto en el domicilio del cliente:

Línea de cómputo: hasta 45 días calendario

Otras líneas: hasta 20 días calendario

## 2.4. Cuando aplica el plan reemplazo:

- a. Si presenta falla y no puede ser reparado.
- b. Si presenta falla cubierta hasta en tres (3) oportunidades por el mismo o diferente componente dentro del periodo de la garantía extendida.
- c. En caso, no se cumpla con los tiempos establecidos para la reparación del producto. El reemplazo debe ejecutarse con el uso del cupón asociado a un producto electro de igual o similares características al producto original.
- d. El valor del producto reemplazado debe ser igual al producto original sin embargo no podrá exceder al precio pagado originalmente.
- e. En caso el cliente desee un producto de mayor valor, deberá asumir el pago de la diferencia entre el valor del producto de reemplazo y el valor del producto elegido.
- f. La Garantía extendida estará vigente según el plan contratado, al efectuarse el reemplazo del producto con el uso de cupón en la web Shopstar el contrato de tu servicio Garantía Extendida se dará por terminado.

\*Las fallas dentro de la garantía original no están contabilizadas.

## 2.5. Exclusiones:

**2.5.1. Deterioro y daños:** Deterioro o daños en superficies expuestas como: pintura, componentes exteriores, daños cosméticos del producto, u otros que no tengan relación con defectos mecánicos o eléctricos.

Deterioro o daños ocasionados por caídas, roturas, rajaduras, abolladuras, quiñes y ralladuras, dentro o fuera del producto, mal uso o inmersión en el agua u otros líquidos, corrosión, óxido o humedad dentro del producto; y/o daños que no permitan la revisión del producto para determinar el daño considerado irreversible en el ensamblaje final por las condiciones presentadas.

En ambos casos, el plan de Garantía Extendida de Reparación quedará automáticamente sin efecto desde la fecha de detección.

**2.5.2. Factores externos:** Producto con presencia de arena, tierra, exceso de polvo, sarro, pelusas, aceites, objetos extraños (monedas, metales, trapos, otros componentes ajenos al producto), insectos u otros animales dentro y fuera del Producto, así como los daños causados por éstos.

Daños ocasionados por accidentes, inundaciones, sismos, incendios o desastres naturales y otros supuestos de caso fortuito, hechos de guerra, invasión, rebelión, actos de enemigo, hostilidad, guerra civil, terrorismo, disturbios laborales, confiscación, insurrección, vandalismo, huelgas, secuestro, robo o hurto, detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva, incautación, decomiso y otras decisiones de la autoridad correspondiente.

**2.5.3. Factores atribuibles al titular o terceros:** Daños producidos como consecuencia de reparaciones y/o modificaciones producidas por la intervención de terceros no autorizados por el fabricante o distribuidor local, o como consecuencia del incumplimiento de las instrucciones del fabricante y/o distribuidor local según manuales.

Reemplazo de piezas con partes no suministradas o aprobadas por el fabricante.

Daños y/o desperfectos como consecuencia del uso comercial, profesional o industrial o como casas de reposo orfanatos o similares donde se identifique sobresaturación en el uso.

**2.5.4. Accesorios:** Accesorios excluidos en la garantía original, accesorios como plato giratorio, rejillas interiores, mangueras, cables de alimentación, quemadores y sus partes, válvulas, perillas, tapas de mesa de labor de cocinas, lámparas, focos, cargadores o adaptadores, mandos, patitas reguladoras, cuchillas, vasos, filtros, software de cualquier tipo, transformadores, cartuchos, cintas de impresión y todos aquellos accesorios no cubiertos por el fabricante, así como los elementos consumibles (baterías, cabezales, almohadillas, toners, pilas, tanque de tinta etc.)

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

**2.5.5. Otros:** Gastos por mantenimiento predictivo y preventivo (limpieza, ajuste, lubricación, alimento o regulación) o cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía original.

Defecto que está sujeto al retiro del producto del mercado, del fabricante, o esté cubierto bajo un programa de reembolso del fabricante y/o distribuidor local.

Si número de serie del producto, el número IMEI o el sello de garantía se han eliminado, borrado, alterado, manipulado o es ilegible.

3. **Forma de Pago.** El costo de servicio se cargará a la tarjeta de crédito/débito ingresada.

4. **Periodo de Gracia:** No aplica.

5. **Interés Moratorio:** No aplica.

6. **ENVÍO DE CARTILLA ELECTRONICA:** Recuerde que con la cartilla digital usted tendrá un acceso más fácil y rápido a la misma, ya que se le enviará por correo electrónico sin necesidad de impresión de papel. Sin embargo, debe tener en cuenta que existe el posible riesgo de que un tercero no autorizado acceda a esa información por lo que se le sugiere tome medidas de seguridad adecuadas, como custodiar y evitar compartir su contraseña. Para la confirmación de la recepción de la cartilla, bastará la confirmación del propio sistema del correo electrónico del ingreso del mensaje en la bandeja de entrada de su correo. Asimismo, al enviar la cartilla por correo electrónico le garantizamos la autenticidad, seguridad e integridad del documento, el cual será enviado a través de un PDF. Al contratar el servicio usted acepta el envío de la cartilla electrónica y declara haber sido informado sobre la forma del envío y confirmación de recepción, autenticidad e integridad de la cartilla y que comprende las ventajas y posibles riesgos asociados, así como las medidas de seguridad que le corresponde aplicar, según lo indicado en el párrafo anterior.

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El titular de los datos almacenados al momento de la adquisición de la Garantía Extendida será inicialmente San Borja Global Opportunities S.A.C., sin embargo, en caso se requiera la activación de alguna de los dos tipos de garantía, el consumidor declara tener conocimiento que se cederá de manera temporal los datos almacenados de los consumidores a Cardif, para que pueda dar tratamiento de datos específicos como:

- Datos personales generados en la transacción de compra de producto y transacción de compra del Plan de Garantía extendida que elija, tales como nombres, apellidos, documento de identificación, dirección de entrega de producto, fecha de compra, detalles de compra, entre otros datos relacionados a la ejecución de compra de productos.

Con la finalidad de lograr exitosamente la activación del seguro adquirido.

Para mayor información, redirigirse al siguiente link sobre "Política de privacidad de Shopstar"

<https://www.shopstar.pe/politica-de-privacidad>