

MÁS PROTECCIÓN

Todos nuestros
Seguros y Asistencias
son voluntarios



Por medio del presente documento, Empresas La Polar S.A., RUT: N° 96.874.030-K, domiciliada en Av. Santa Clara número 207, comuna de Huechuraba, ciudad de Santiago, en adelante “La Polar”, certifica que se ha contratado El Plan Más Protección para el producto, el cual protege frente a posibles fallas y/o daños mecánicos, eléctricos y operacionales.

Más Protección ampara por las reparaciones que sean necesarias durante la vigencia que se expresa en este certificado, el cual ha sido contratado de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por La Polar.

Términos y Condiciones Generales de Más Protección

1. Servicio de Reparación

Más Protección comenzará a regir una vez vencida la garantía del fabricante y no se extiende a desperfectos o fallas no amparadas por la garantía original del producto.

Los beneficios otorgados de Más Protección son:

- Llamada gratuita a la línea 800 399 999.
- Reparación del producto fallado, incluyendo repuestos y mano de obra.
- Traslados y/o visitas a domicilio en caso de productos mayores. El resto de los productos deberán ser ingresados por el cliente al servicio técnico asignado al momento del Llamado para notificar la falla.
- Ampara fallas ocasionadas por variaciones de voltaje.

2. ¿Cómo opera Más Protección?

Si el producto falla dentro del periodo amparado, el cliente deberá llamar a la línea 800 399 999 o al 2 2826 8990 desde celulares, de lunes a viernes de 09:00 a 18:30 horas, donde recibirá toda la ayuda y orientación para hacer uso de Más Protección.

Se entenderán cumplidas válidamente las obligaciones de La Polar al proporcionar al cliente un producto igual o similar que cumpla con las mismas funcionalidades del original.

La Compañía tendrá a su solo juicio la opción de reemplazar o reponer el o los productos. No se podrá exigir a la Compañía que los objetos que haya reemplazado sean iguales a los que existían antes del siniestro, y se entenderán cumplidas válidamente sus obligaciones al restablecer, en forma razonablemente equivalente, las cosas aseguradas al estado en que estaban al momento del siniestro.

En caso que en la boleta se haya comprado 2 o más productos iguales y solo uno esté amparado bajo el servicio de Más Protección, este será efectivo únicamente para el producto que se siniestre primero dentro del plazo del contrato.

3. El cliente podrá solicitar el cambio de tu producto ante las siguientes situaciones

- Después de la segunda reparación, siempre y cuando el serviciotécnico autorizado por La Polar haya emitido un tercer diagnóstico de falla de fabricación. (Se entiende por reparación el cambio de partes y/o piezas).
- Cuando el plazo de reparación exceda los veintiún (21) días corridos, desde que el producto ingresó a servicio técnico autorizado por La Polar.
- Cuando el valor de la reparación supere el 75% del valor del producto, o bien cuando el servicio técnico autorizado por La Polar indique que el producto no tiene reparación.
- El producto cambiado podrá ser de menor valor al indicado en la boleta, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original.
- El cambio de producto deberá ser por un producto existente en tiendas La Polar, en caso de que este no se encuentre disponible en tienda, La Polar tendrá a su sólo juicio la opción de pagar al cliente en dinero en efectivo. Dicho pago no podrá exceder el valor del producto original registrado en la boleta, sin incluir el valor de Más Protección.
- El producto reemplazado será propiedad de La Polar. Más Protección es transferible, es decir, si se regala o transfiere el producto con Más Protección, éste podrá ser utilizado por el nuevo dueño.
- Más Protección comprende el servicio de reparación desde Arica a Punta Arenas, sin incluir el Territorio Antártico e Insular, con excepción de la Isla Grande de Chiloé.

4. Limitaciones

Más Protección no opera en caso de que los daños o fallas sean consecuencia o se hayan originado en las siguientes circunstancias:

- Fallas ocurridas durante el período de garantía de fábrica.
- Mal uso o abuso, accidentes, golpes y/o uso comercial del bien.
- Fallas derivadas de riesgos de la naturaleza como terremoto, lluvia, maremoto, inundación, granizo, entre otros.
- Fallas a causa de corrosión, oxidación y/o sulfatación
- Exclusiones mencionadas en el manual del fabricante.
- Fallas de software y/o producidas por virus, aun cuando estas fallas estén cubiertas por el fabricante.
- Accesorios y/o productos de consumo como pilas, baterías, vidrios, cintas, entre otras.
- Productos adulterados o con sus números de serie intervenidos.
- Servicios de mantención.
- Productos intervenidos por alguna persona y/o servicio técnico no autorizado por la marca y/o por La Polar.

5. Servicio de Reemplazo

- Programa de reemplazo aplica para todo producto cuyo valor sea inferior a \$80.000.
- Cambio de producto ante una falla que impida el correcto funcionamiento.
- El producto será revisado por los técnicos autorizados, de Más protección, antes de ser aprobado su reemplazo.
- El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original y el valor máximo a pagar será el registrado en la boleta sin incluir el valor de Más Protección ni gastos por financiamiento.

Todos nuestros
Seguros y Asistencias
son voluntarios



Los siguientes Términos y Condiciones, dependen del producto que se contrate con Más Protección.

Términos y Condiciones: Bicicletas y Máquinas de Ejercicios

1. Qué ampara el Servicio de Reparación

- Mano de obra y repuestos, siempre y cuando la falla sea debido a un problema de fabricación.
- Cadena, Marco y horquilla con y sin amortiguación
- Sillín, Manubrio.
- Catalina o chicharra.
- Mecanismo y accionamiento de frenos en el manubrio, horquilla delantera y aro trasero.
- Mecanismo y Accionamiento de Cambios.
- Piezas y partes del accionamiento del cambio en el manubrio, tanto en la catalina como en los piñones. Partes y piezas del interior del accionamiento del pedal.
- Desajustes del funcionamiento del cambio.
- Ejes y aros, Pedales, Bujes, Bielas, Brazo del pedal.
- Amortiguadores exteriores como interiores.

Términos y Condiciones: Celulares

1. Qué ampara el Servicio de Reparación

- La cobertura del robo o daño accidental del producto, rige desde la fecha de compra del artículo y se extiende por noventa (90) días corridos.
- Estas coberturas contemplan sólo una (1) reparación por daño accidental.
- El robo o daño accidental debe haber ocurrido en territorio nacional (Arica a Punta Arenas, sin incluir el Territorio Antártico e Insular, con excepción de la Isla Grande de Chiloé) y el producto debe encontrarse dentro de territorio nacional.
- Más Protección y las coberturas daño accidental y robo, expirarán al momento de reemplazar el producto.

2. Qué ampara el Servicio de Reparación

Más Protección para celulares, adicionalmente incluye la cobertura de robo que a continuación se indican:

- La Compañía repondrá al cliente un producto igual, siempre y cuando se encuentre disponible en tienda.
- En caso de no existir el mismo producto, se repondrá un producto de similares características, al producto original indicado en la boleta de compra, aplicando un deducible del 15% del valor, sin incluir el valor de Más Protección y cargos por financiamiento.
- En caso que se encuentre el mismo producto en tienda, el valor del producto nuevo no podrá exceder bajo ninguna circunstancia el valor del producto original registrado en la boleta menos el 15% aplicando el deducible.
- El robo amparado por esta cobertura es el robo con fuerza en las personas y/o en las cosas, por lo que no estará cubierto el hurto o las pérdidas por descuido.

3. Prodecimiento en Caso de Robo

- El cliente deberá comunicarse a los números expuestos anteriormente y en los horarios establecidos, en el párrafo "Servicio de Reparación" de la sección "Términos y condiciones de Más Protección".
- El plazo para informar el caso a la Línea 800 será de siete (7) días corridos desde ocurrido el robo, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado, a menos que el cliente acredite fuerza mayor.

- En caso de robo el cliente deberá realizar la denuncia del hecho en un organismo competente (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público) lo más cercano al lugar del robo en un plazo no superior a 24 horas contadas, desde su ocurrencia, salvo causas de fuerza mayor debidamente acreditadas.
- El cliente deberá enviar la siguiente información a la Compañía de Seguros o bien dejarla en los departamentos de Relaciones Comerciales de cualquier tienda La Polar. dentro de los primeros treinta (30) días, contados desde la fecha del robo.

4. Información a enviar en Caso de Robo

- Carta explicativa contando cómo ocurrieron los hechos, denuncia policial realizada en algún organismo competente. Copia de denuncia en fiscalía, boleta de compra y un documento que certifica el bloqueo del equipo por parte de la compañía proveedora de telefonía móvil, donde se especifica que la marca y modelo del teléfono bloqueado, así como el IMEI asociado al aparato.
- Para más información, la línea 800 informará al cliente los documentos necesarios para la liquidación del caso y su procedimiento de envío.
- La Compañía se reserva el derecho de solicitar más información en caso de ser necesario.
- La Compañía de Seguros procederá a evaluar la información enviada por el cliente, y diez (10) días hábiles después de recibida toda la información se indicará el veredicto al cliente. Lo anterior se realizará a través de llamado telefónico o bien se le enviará un correo electrónico.
- En caso de que la resolución final sea favorable para el cliente, la Compañía de Seguros habilitará una orden de reemplazo del producto en la que se descontará el 15% del valor del producto indicado en la boleta de compra, en virtud de aplicar el deducible.
- Esta orden de reemplazo solo será válida en tienda La Polar (se excluye Fono-Compras e Internet).

5. Qué ampara el Servicio de Daño Accidental

- En caso de que el teléfono celular con cobertura de Daño Accidental sufra un accidente. La compañía procederá a reparar el producto en los servicios técnicos autorizados por La Polar. Se entiende por Daño Accidental, el deterioro o destrucción del producto asegurado, que evite que este funcione correctamente y que sea el resultado de una causa externa, repentina, fortuita e imprevisible.
- El nuevo producto podrá ser de menor valor al producto original indicado en la boleta de compra, siempre y cuando el producto nuevo cumpla con las características principales del producto original y el valor máximo a pagar será el registrado en la boleta sin incluir el valor de Más Protección ni gastos por financiamiento y/o traslados.
- En caso de que el producto original sea reemplazado, el producto deberá quedar en poder de La Polar.

6. Procedimiento en Caso de Daño Accidental

- El cliente deberá comunicarse a los números expuestos anteriormente y en los horarios establecidos, en el párrafo “Servicio de Reparación” de la sección “Términos y condiciones de Más Protección”.
- El plazo para informar el Daño Accidental del producto a la línea 800 será de 72 horas corridas desde ocurrido el daño, bajo sanción de perder el derecho a ser indemnizado, a menos que el cliente acredite fuerza mayor.
- La Compañía de Seguros o el liquidador designado en su caso procederá a evaluar la documentación enviada y en un plazo no superior a diez (10) días hábiles desde recibidos todos los documentos, determinará si procede su reparación. De ser así, la compañía se comunicará con el cliente y le indicará el servicio técnico donde deberá entregar o enviar su producto, y tendrá un plazo máximo de veintiún (21) días corridos para repararlo, contados desde el ingreso del artículo al servicio técnico de Más Protección.

- En caso de que deba ser reemplazado, la Compañía de Seguros habilitará una orden de reemplazo del producto. Esta orden de reemplazo sólo será válida en tiendas La Polar (se excluye Fono-compras e Internet) y no podrá exceder el valor del producto original dañado indicado en la boleta, sin incluir el valor de Más Protección y cargos por financiamiento.

7. Exclusiones en la Cobertura de Robo y Daño Accidental

- Vicio propio, depreciación, desgaste, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del producto.
- El uso del producto contrariando las instrucciones del fabricante.
- Uso comercial del bien.
- Acción de roedores, insectos, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo, trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad.
- Daños causados por fallas en el suministro de la corriente eléctrica, gas o agua de la red pública.
- Actos ilegales, fraude o abuso de o con respecto a los bienes asegurados.
- Daños que se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, que no interfieran en el uso normal del producto.
- Daños por los que sea responsable el fabricante o proveedor del bien asegurado, ya sea legal o contractualmente.
- Cualquier proceso de reparación, restauración, limpieza, renovación, servicio, mantenimiento, ajuste o desuso del bien.
- En caso de robo, cuando el delito haya sido instigado o cometido por o en complicidad con cualquier miembro de la familia del Asegurado o personas allegadas.
- Hurto o extravío.

Empresas La Polar S.A. ha contratado una póliza de seguro de robo y daño accidental para sus clientes de Más Protección y no tiene costo para el cliente final.

La Compañía que cubre los riesgos de robo y daño accidental es Southbridge Compañía de Seguros Generales S.A. la que se reserva el derecho de solicitar más información y/o antecedentes al cliente en caso de requerirlo. Las condiciones generales que rigen las coberturas de robo y daño accidental es la **POL 1 2014 0439** depositada en la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Términos y Condiciones: Computadores

1. Exclusiones de la Cobertura de Computación

- Respaldo de información.
- Beneficio exclusivo para las categorías de Computadores de escritorio, Notebooks, Netbook y Tablet.

Términos y Condiciones: Electro y Tecno

1. ¿Cuáles son los productos que ampara Más Protección en Tecnología?

- **Electrónica Mayor:** Televisores, plasma, LCD y LED, impresoras y monitores de PC.
- **Electrónica Menor:** Consolas de Videojuegos.

2. ¿Cuáles son los productos que ampara Más Protección en Electro?

- **Electrodomésticos:** batidoras, jugueras, exprimidores, cafeteras, freidoras picadoras planchas procesadores de alimento, sacos jugos, sandwicheras, parrillas eléctricas, tostadores, máquinas

de coser, hervidores, ventiladores, cuchillos eléctricos y máquinas de coser overlock.

- **Audio y video:** Equipos de audio, lectores de DVD, Blue-ray, home theater y subwoofer.
- **Electrónica Menor:** Cámaras fotográficas digitales, cámaras de Video, reproductores de MP3f4, máquinas de afeitar eléctricas, secadores de pelo, depiladoras y alisadores.
- **Línea Blanca:** Lavadoras, secadoras, refrigeradoras, freezer, cocinas, campanas, aspiradoras estufas, calefón, hornos eléctricos, microondas, lavavajillas, centrifugas y enceradoras.

Términos y condiciones Servicio de garantía extendida Muebles

1. Servicio reparación de Muebles

- El Servicio de Garantía Extendida para Muebles que otorga La Polar a sus clientes, los protege frente a los defectos de fabricación del artículo adquirido y cubre las reparaciones que sean necesarias durante la vigencia que se expresa en el anverso de este certificado.
- La protección otorgada por este certificado comienza al expirar la garantía del fabricante y no se extiende a desperfectos y/o fallas no comprendidas en esta última.
- Contempla plan de reemplazo para productos cuyo valor sea inferior a \$ 80.000. El producto será revisado por el Servicio de Garantía Extendida antes de ser aprobado su reemplazo, el que verificará la falla de fabricación que impide el correcto funcionamiento del artículo.
- El Servicio de Garantía extendida es transferible, es decir, si el cliente regala un producto protegido, el Servicio de Garantía Extendida podrá ser usado por el nuevo dueño.
- El Servicio de Garantía extendida es sin límite de reparaciones, salvo que el producto no tenga reparación según lo indicado por algún servicio técnico autorizado del Servicio de Garantía extendida La Polar o que a su sólo juicio el Servicio de Garantía Extendida determine que la reparación no es posible o no es comercial, en cuyo caso se procederá con el reemplazo del producto. En caso de reemplazo, el artículo protegido será propiedad del Servicio de Garantía Extendida La Polar.
- En caso de reemplazo de producto, en tiendas La Polar se emitirá una orden de compra o certificado de cambio por el monto pagado por el cliente al momento de adquirir el bien protegido y que se estipula en la boleta original de compra, sin incluir el valor del Servicio de Garantía Extendida ni cargos por financiamiento. Este monto nunca se entregará en dinero efectivo y nunca superará el valor de compra del bien que se está reemplazando.
- Cobertura en las principales ciudades del país de Arica a Puerto Montt (excepto el territorio Antártico e insular, salvo la Isla Grande de Chiloé).

2. Beneficios del programa de reparaciones para Muebles:

- Mano de obra, materiales, traslado en caso de productos mayores.
- Fallas estructurales.
- Fallas de densidad en cojines que no tengan relación con el uso normal del producto
- Fallas de pintura y barniz, bisagras, rieles, manillas y tiradores.

3. Exclusiones

Quedan expresamente excluidos los desperfectos o fallas debido a los siguientes motivos:

- Reparaciones no autorizadas por el Servicio de garantía extendida.
- Daños o fallas como consecuencias del mal armado o instalación incorrecta.
- Daños por mal uso, uso comercial o no doméstico, uso profesional.
- Alteración del producto y uso de éste de una manera no recomendada por el fabricante.
- Accesorios como vidrios, circuitos eléctricos, tapices; sean éstos de cuero, eco cuero, cuerina, material sintético, género, etc., salvo que el daño sea por un problema de fabricación y no por desgaste.
- Daños producidos por agentes externos, animales, insectos, líquidos, fuego, humo, calor, humedad, vandalismo y cualquier otra situación irregular o factores de la naturaleza o

- climáticos como; lluvia, sol, inundación, incendio, rayos, nieve, granizo y/o terremoto, etc.
- No cubre defectos cosméticos que no impidan el correcto funcionamiento del producto.
- Accesorios adicionales, los cuales no son parte del juego original del producto.
- Muebles de ratán y mimbre.
- Daños ocurridos durante el transporte o fallas derivadas de ello.
- Fallas ocurridas fuera de la vigencia del Servicio de garantía extendida.
- Fallas que se presenten en productos ubicados fuera del territorio nacional.

Servicio de Asistencia Domiciliaria

	ASISTENCIA	TOPE UF EVENTO	LÍMITE EVENTOS POR AÑO
REPARACIÓN	Cristalería	2 UF	1 Evento*
	Gasfitería	2 UF	1 Evento*
	Plomería	2 UF	1 Evento*
	Electricidad	2 UF	1 Evento*
INSTALACIÓN	Televisión	2 UF	1 Evento*
	Gas	2 UF	1 Evento*
	Lavadora, Secadora, Refrigerador, Lavavajilla	2 UF	1 Evento*
	Cortinas	2 UF	1 Evento*

Compras de Más Protección en Celulares y Computadores, te llevas GRATIS un servicio de Asistencias Cyber

	PLAN 1 TELEFONÍA	PLAN 2 COMPUTACIÓN
Soporte TI Integrado	Ilimitado 24x7	Ilimitado 24x7
Antivirus (BIT Defender Total Security)	3 Dispositivos	3 Dispositivos
Puesta y Punto de Marcha	Ilimitado	Ilimitado
Recuperación de Datos	1 Servicio Anual	1 Servicio Anual

Consultas y Asistencias Más Protección

Al 800 39 99 99 o desde celulares al 02 2826 89 90

Más Protección (Opción 1), Asistencias (Opción 2)
De lunes a viernes, de 09:00 a 18:30 hrs.



¡Escanea este código QR para hacer efectiva tu Más Protección o hacer seguimiento!