



**Garantías
Extendidas**

- 
- » Ponemos en sus manos este *Manual para Vendedores de Garantías Extendidas*, un documento de consultas que busca colaborar con la venta de las mismas para conseguir mayor eficiencia, cumplimiento de los objetivos propuestos y logro de resultados positivos.
-

Qué son las Garantías Extendidas ?

Las Garantías Extendidas, permiten extender la cobertura original del fabricante de uno a cuatro años, según el plan que contrate. La misma protege a los productos en caso fallas de tipo mecánico, eléctrico o electrónico, que se produzcan por el mal funcionamiento de los productos, siempre que se encuentren comprendidas dentro de la garantía otorgada por el fabricante; evitando de esta forma desembolsos de dinero del propietario para sus reparaciones, repuestos, mano de obra entre otros gastos que puedan surgir para su arreglo. El período de cobertura de este servicio comienza una vez finalizada la garantía del fabricante y los servicios adicionales de reparación si los hubiera. **Con Garantías Extendidas**, quedarán cubiertos los costos de repuestos, mano de obra, traslados y visitas a domicilio, en todo el territorio Argentino y sin límite de reparaciones, mientras dure la vigencia de la garantía.

Actualidad del Mercado de Electrodomésticos ?

- » Los productos en la actualidad poseen más funciones y componentes que permiten su funcionamiento, lo que genera que tenga posibilidad de fallar, e ingresar al servicio técnico.
- » Los clientes tienen la necesidad de que sus productos tengan una vida útil de, por lo menos, 10 años, pero la garantía oficial solo lo protege por 1 año.
- » Los consumidores interpretan que un producto con más años de garantía es mejor que otro aún tratándose del mismo artículo.
- » Necesidad del comercio de brindar un servicio distinto, de diferenciarse de sus competidores ofreciendo un servicio adicional al cliente y excelente servicio post-venta para generar una relación de confianza con el consumidor y lograr fidelizarlo.

Objetivo?

Nuestro objetivo principal es cuidar el vínculo consumidor – comercio, dando siempre una rápida respuesta, atención personalizada y puntualidad en las reparaciones. Garantizando de esta manera la satisfacción y fidelización del consumidor final.

Por qué Garantías Extendidas?

La Garantía Extendida nace de la necesidad que tienen los consumidores finales de proteger su inversión patrimonial por un tiempo más prolongado que el otorgado por la garantía original del fabricante, con el objetivo de evitar desembolsos de dinero inesperados en el futuro.

Qué beneficios perciben los clientes?

No solo provee un servicio distinto al cliente, sino que permite marcar la diferencia al brindar:

- 1;** Centro de atención al cliente y telefónica.
- 2;** Amplia gama de garantías que se adecuan a cada necesidad.
- 3;** Minimizar costos de eventuales reparaciones.
- 4;** Proteger su inversión.
- 5;** Reparaciones 100% garantizadas.
- 6;** Asesoramiento integral.
- 7;** Reparaciones ilimitadas.
- 8;** Equipo especializado y con experiencia comprobable en el rubro.
- 9;** Red de servicio en todo el país.
- 10;** Velocidad de respuesta ante problemas con su compra asegurada.
- 11;** Seguridad ante imprevistos.
- 12;** Confiabilidad, tranquilidad y comodidad.
- 13;** Ahorro de dinero.
- 14;** Valor de la garantía es menor que una reparación.

Cómo y cuándo se puede adquirir la garantía ?

El cliente puede optar por la compra de la Garantía Extendida al momento de adquirir el producto en su casa de artículos del hogar de confianza, siempre y cuando se encuentre adherido a **garantías extendidas** y si no se decidiera en ese momento, puede hacerlo cuando lo desee antes de los 90 días de finalizar la garantía del fabricante, con excepción de Protección Max y Falló - Cambió que deben adquirirse al momento de la compra.

Productos

Garantías extendidas, cuenta con una amplia gama de Garantías que se adecuan a cada necesidad, entre ellas encontramos:



Protección Extendida 



Promo Max 



Falló - Cambió 



Más Moto 

Protección Extendida

Brinda la posibilidad de extender la garantía de fábrica por medio de:

- **Protección Extendida:** Otorga **12 meses** adicionales de garantía para los artículos, a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.
- **Protección Extendida PLUS:** Otorga **24 meses** adicionales de garantía para los artículos, a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.
- **Protección extendida PRO:** **36 meses** adicionales para los artículos, a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.
- **Protección extendida FULL:** **48 meses** adicionales para los artículos, a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.

Qué Cubre ?

- 1;** Fallas en el funcionamiento por desperfectos de fábrica.
- 2;** Reparaciones Ilimitadas.
- 3;** Mano de Obra especializada en nuestra red de servicios Garanty Net.
- 4;** Refacciones sin costos adicional.
- 5;** Atención telefónica y rápida respuesta.
- 6;** Cobertura en todo el país.

Qué No Cubre ?

- 1;** Mal uso o uso contrario al indicado en el instructivo del artículo.
- 2;** Accidentes, golpes o caídas.
- 3;** Fallas ocasionadas por objetos extraños en el interior del artículo.
- 4;** Manipulación por personal no autorizado.
- 5;** Accesorios y consumibles.
- 6;** Aspectos estéticos.
- 7;** Negligencia u omisión del cliente.
- 8;** Limpieza, ajuste y mantenimiento.
- 9;** Artículos que aún se encuentran cubiertos por la garantía del fabricante.



Protección Max

Brinda cobertura ante Robo, Incendio y Rayos , a los productos desde el momento de la compra. Acompaña a las Protecciones extendidas, permitiendo extender la garantía por 12, 24, 36 o 48 meses; o a Falló · Cambió.

Qué Cubre ?



INCENDIO: 12 MESES

Daños materiales causados al bien asegurado, por la acción directa del fuego, rayo o explosión.

Qué No Cubre ?

- A · Vicio propio de la cosa objeto del seguro. Si el vicio hubiera agravado el daño, el asegurador indemnizará sin concluir los daños causados por el vicio.
- B · Terremoto, maremoto, tornado, huracán, ciclón, granizo e inundación.
- C · Depreciación, desgaste, deterioro o rotura del equipo o de cualquier pieza del mismo causado por el uso, manejo o funcionamiento.
- D · Desperfectos mecánicos o eléctricos, o el recalentamiento de cualquier unidad generadora o transformadora.



ROBO: 12 MESES

Pérdida por robo (excluido el hurto, sustracción, desaparición) de los bienes cubiertos, que se hallen en el lugar especificado en el certificado correspondiente y sean de su propiedad.

Qué No Cubre ?

- A · Delito que configura un hurto o desaparición (sin que medie violencia en la propiedad o en las personas).
- B · Delito que haya sido provocado o cometido por o en complicidad de los empleados o dependientes del asegurado.





Promo Max

Brinda cobertura por **Robo, Incendio y Rayo** a los artículos desde el momento de la compra por los primeros 12 meses.

Adicionalmente, otorga cobertura por **Daños Accidentales** durante los primeros 4 meses desde la fecha de factura de compra.

Los **Daños Accidentales** cubren aquellos daños materiales directos sufridos por causa accidental, súbita e imprevista, mientras se encuentren en el lugar indicado en la póliza. Si los productos se pueden reparar van al servicio técnico y en caso contrario se reponen por uno nuevo igual o de símiles características.



INCENDIO: 12 MESES

Daños materiales causados al bien asegurado, por la acción directa o indirecta del fuego, rayo o explosión.



RAYOS: 12 MESES

Ampara golpes de tensión eléctricos, producidos por caída de rayos.



ROBO: 12 MESES

Ampara la pérdida por robo (excluido el hurto, sustracción, desaparición) de los bienes cubiertos que se hallen en el lugar especificado en el certificado correspondiente y sean de su propiedad.



DAÑOS ACCIDENTALES: 4 MESES

Se amparan daños materiales directos sufridos por cualquier causa accidental, súbita e imprevista, mientras se encuentren en el lugar indicado en la póliza. Si los productos se pueden reparar van al servicio técnico y si no se puede se reponen por uno nuevo igual o de similares características.





Falló Cambio

La cobertura **Falló · Cambio** le asegura la sustitución por única vez por un artículo nuevo cuando su producto presenta un desperfecto de fábrica, en el plazo de 12 meses posteriores a la finalización de la garantía de fábrica.

Qué Cubre ?

- 1;** Fallas en el funcionamiento por defectos de fábrica.
- 2;** Mano de obra en nuestra red de servicios técnicos Garanty net.
- 3;** Cordial atención telefónica y rápida respuesta.
- 4;** Cobertura en todo el país.
- 5;** Cambio de categoría del producto si no existiese el mismo para su reposición.
- 6;** Entrega inmediata

Qué No Cubre ?

- 1;** Accidentes, golpes o caídas.
- 2;** Fallas ocasionadas por objetos extraños en el interior del artículo.
- 3;** Manipulación por personal no autorizado.
- 4;** Manipulación por personal no autorizado.
- 5;** Accesorios y consumibles.
- 6;** Aspectos estéticos.
- 7;** Negligencia u omisión del cliente.
- 8;** Limpieza, ajuste y mantenimiento.
- 9;** Artículos que aún se encuentran cubiertos por la garantía del fabricante.