

## CERTIFICADO DE GARANTÍA EXTENDIDA

### TERMINOS Y CONDICIONES.

#### FELICITACIONES POR TU COMPRA, DISFRUTA TU NUEVO PRODUCTO JUNTO CON LA GARANTÍA EXTENDIDA

**CERTIFICADO DE EXTENSION DE GARANTIA que celebran, por una parte, Whirlpool Colombia y por otra parte, la persona a la que se hace mención en el anverso de este documento, en lo sucesivo el “Cliente”, al tenor de las siguientes cláusulas:**

Whirlpool se compromete con el Cliente, a reparar el producto identificado en este documento (el “Producto”) para restaurarlo a condiciones de funcionamiento y operación (de acuerdo a las especificaciones del fabricante) bajo los siguientes términos y condiciones:

#### Queremos recordarte unos puntos importantes sobre tu Garantía Extendida:

- A) Para efectos de este certificado, los “Servicios” serán aquellos servicios de reparación que Whirlpool lleve a cabo a favor del Producto del Cliente, los cuales se prestarán con calidad y oportunidad, siempre que el Cliente hubiere solicitado los Servicios mediante llamada telefónica al número **4048565** en Bogotá o en cualquier parte del país al **01-8000-949493** y en el entendido de que, durante la llamada, el Cliente deberá indicar al Call Center la información que éste último le solicite y aceptar la política de tratamiento de datos personales, que podrá ser consultada en la página web <https://www.whirlpool.com.co/politica-tratamiento-de-informacion>.
- B) La vigencia de la cobertura de garantía extendida, tanto para reparaciones como para reemplazos. La garantía extendida tan solo comenzará a operar una vez haya expirado la garantía original del producto por un (1) año adicional. Si el producto cubierto incluye accesorios adicionales Whirlpool, éstos estarán cubiertos durante el plazo de la Garantía Extendida únicamente cuando estén instalados o estén en el producto para el cual fueron diseñados. Para obtener servicio para un accesorio adicional que cubra el servicio de Garantía Extendida, es posible que haya que presentar el accesorio adicional para la totalidad del producto.
- C) Los Servicios serán prestados en la dirección informada por el el Cliente, siempre que dicha dirección se haya señalado en este documento. A su vez, las partes acuerdan que en el caso de productos portables, el Cliente deberá llevar el Producto al taller autorizado de servicio que Whirlpool le indique; En ambos casos, la solicitud del servicio deberá ser en días y horas hábiles según los horarios de atención de Whirlpool. En caso de que el Producto sea trasladado del lugar informado en este documento, el Cliente deberá dar aviso a Whirlpool para la actualización de datos correspondiente.
- D) Este certificado se limita únicamente a la reparación del Producto cuando así lo reporte el Cliente a Whirlpool según las condiciones establecidas en este documento.
- E) Este certificado no cubre fallas ocasionadas por: i) Elementos adicionales en el Producto, como accesorios, recipientes, botones, tomas, entre otros. ii) Uso inadecuado del producto con fines comerciales o industriales. iii) Daños causados por la exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales no apropiadas, tales como oxidación, corrosión y/o descomposición de los elementos del Producto, bacterias, arena, polvo, conexiones indebidas, agentes externos (insectos, termitas, roedores, entre otros). iv) Robo, inundación, incendio, desastres naturales, fuerza mayor o caso fortuito. v) Indebida intervención (mantenimiento, reparación, desarme, modificación, arreglo) por parte de personal ajeno a Whirlpool. vi) Fallas en el Producto causadas por el uso de accesorios no autorizados por Whirlpool. vi) Cualquier otro uso no autorizado por Whirlpool. vii) Cualquier problema o defecto no cubierto por la garantía legal del Producto; incluyendo las causadas por accidentes, golpes o caídas; tampoco se atenderán las afectaciones de carácter estético incluyendo rasguños, rayones, o daños en pintura o esmalte. vii ) Daños en partes de vidrio, porcelana, plásticas, de hule o de goma, pintura y en general, los daños o detalles estéticos causados por el deterioro normal del producto o por su mal uso. Así mismo, este certificado no cubrirá por ningún motivo, daños y/o perjuicios ocasionados por el Producto.
- F) Para hacer efectiva la garantía extendida, el Cliente deberá presentar al técnico que sea asignado para prestar los Servicios (i) el presente certificado o (ii) la factura original o nota de venta del presente Certificado de Extensión de Garantía.
- G) Las partes acuerdan y reconocen que el presente certificado no es un contrato de seguro.
- H) Este certificado cubrirá hasta dos reparaciones por garantía extendida y si el bien debe ser sometido a una tercera, se procederá a reemplazar dicho bien por uno igual o de características similares a discreción de Whirlpool (según disponibilidad de producto).
- I) El presente certificado no podrá ser terminado anticipadamente por el Cliente, por lo tanto, el precio pagado por este certificado no podrá ser reembolsado al Cliente. En todo caso, una vez adquirido este, el Cliente dentro de los primeros cinco (5) días hábiles a la compra de este certificado, tendrá la opción de usar el derecho de retracto en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).
- J) Si el Precio del Producto oscila entre \$350.000 hasta \$750.000 pesos colombianos, se llevará a cabo el reemplazo del Producto sin necesidad de reparación.
- K) Al momento en el que se realice la reparación o se reemplace el Producto, el presente certificado se dará por terminado.
- L) Para el conocimiento del Cliente, se manifiesta que (i) el prestador de los servicios de extensión de garantía será Whirlpool Colombia S.A.S., a través de su red de servicio y talleres autorizados. ii) Las partes manifiestan que han leído el presente certificado y que para su aceptación no ha existido error u otro vicio de voluntad que lo pudiera invalidar.
- M) La presente garantía se terminará anticipadamente si la información entregada al servicio técnico autorizado resulta ser falsa o engañosamente inexacta. Así mismo, la garantía extendida terminará si el número de identificación o serie del producto es alterado en cualquier forma.

#### **Términos adicionales aplicables al programa de Garantía Extendida identificado en el presente documento:**

- 1) \* En productos nuevos con garantía de fábrica: La cobertura de este certificado, iniciará a partir del día siguiente a la expiración de la garantía legal otorgada por el fabricante y por el plazo indicado en este documento y no será considerado como una novación de los términos de garantía legal.
- 2) \*\* En los productos por fuera de garantía en los que se adquiera la presente garantía extendida, la vigencia iniciará transcurridos 30 días posteriores contados a partir de la fecha de compra del presente certificado. No obstante lo anterior, para el reemplazo por falla de las siguientes refacciones: Lavadoras: Tina, canasta y transmisión; Secadoras: Motor y canasta; Centro de lavado: Tina, canasta, transmisión, motor secadora; Refrigeradores, Cava de Vinos y Congelador Vertical: Compresor, evaporador y condensador; Minisplit: Compresor, Tarjeta de control/poder y evaporador; la cobertura iniciará transcurridos 60 días posteriores contados a partir de la fecha de compra del presente certificado. Independientemente de lo anterior, la vigencia de la garantía concluirá en la fecha de expiración mencionada en el anverso del presente documento.
- 3) El presente certificado podrá ser renovado previo acuerdo por escrito de las partes y según los costos que dé a conocer Whirlpool.
- 4) Este Certificado tiene una vigencia de xxx años, contados a partir del vencimiento de la garantía del fabricante.

#### **Terminación de la garantía extendida**

La garantía extendida se dará por terminada al momento del: i) vencimiento del plazo de la garantía extendida ii) cambio del producto o devolución del dinero. iii) Acontecimiento de alguna de las exclusiones mencionadas en el literal E del presente certificado.

Tiempos de respuesta: El cliente, deberá informar el daño dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia y el centro de servicio autorizado devolverá el Producto reparado en un término no superior a 20 días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del Producto. En caso de

que las partes de repuestos que se requieran no estén disponibles en el mercado y deban ser buscadas en otra plaza, la devolución del producto podrá tomarse más de 30 días hábiles

Si el Producto está siendo atendido en alguno de nuestros centros de servicio al momento de que se expire la garantía del seguro, ésta vencerá solo hasta que dicho servicio haya sido completado, entendiéndose que esta última reparación tendrá garantía directamente con el centro de servicio de acuerdo a las condiciones que éste tenga establecidas.

En los siguientes casos, se podrá sustituir el producto ya sea por uno igual, uno de similares características o por un bono de compra por el precio de factura del producto estipulado en la factura: i) Se determina que el Producto no pudo ser reparado. ii) Si no se pueden obtener los repuestos necesarios para la reparación del Producto. iii) Si durante la vigencia de este certificado, el Producto ha sido reparado en una oportunidad y la misma falla se presenta y se comprueba por segunda vez.

Compromiso del consumidor: realizar por su propia cuenta el cuidado normal y mantenimiento preventivo del producto.

Daño accidental: Whirlpool pagará la reparación o el reemplazo del Producto asegurado descrito en el presente certificado, si este sufre un daño accidental que afecte total o parcialmente el Producto. En caso de daño parcial, se procederá a reparar el Producto, y en caso de daño total, se realizará el cambio por uno igual o de características similares y el producto sustituido quedará en propiedad de Whirlpool.