

## **POLITICAS DE GARANTIA**

### **Condiciones de la Garantía:**

La Garantía es válida únicamente para los productos importados por LG Electronics Perú que hayan sido adquiridos en algún distribuidor o tienda autorizada.

Para la validación de la garantía el cliente deberá presentar el documento de compra con el que adquirió el producto, solo se admiten documentos de transacción de compra venta autorizados por SUNAT, el documento debe indicar claramente la fecha de compra del producto. No se aceptaran documentos no autorizados por SUNAT, tales como: Notas de Venta, etc.

La garantía otorgada por LG para el producto consiste en la provisión de los repuestos y mano de obra para dar solución a las **averías técnicas** que se presenten durante el período de cobertura de la garantía del producto y bajo uso normal del mismo.

LG procederá a la reparación del producto en aplicación de la garantía, en los casos en los que no sea posible la reparación LG procederá con la reposición del producto por uno de similares características.

El Servicio a Domicilio es limitado y se brindará solamente por los productos ofrecidos de acuerdo a la cobertura y los plazos que se indica en el Certificado de Garantía del producto; para gestionar el Servicio a Domicilio es indispensable la comunicación con nuestro Call Center: 0-800-1-2424

En caso de provincia, el Servicio a Domicilio a clientes se brindará solamente en las ciudades donde se cuente con Centros de Servicio Autorizados. En caso de atención a lugares fuera del Radio Urbano de la Ciudad, el cliente deberá asumir los gastos correspondientes por el traslado del personal de servicio y/o los traslados del producto a la ciudad principal correspondiente.

El Servicio se prestará solamente en los Centros de Servicio Autorizados por LG.

Las condiciones de garantía para las pantallas de TV y Monitores de Plasma y LCD (LCD en cualquiera de sus versiones, LED / OLED) se aplican según la Norma Técnica **ISO-13406-2**.

En resumen la Norma Técnica citada indica lo siguiente:

“Debido a la complejidad de la fabricación de las pantallas de TV, es posible que se presenten defectos en algún pixel o subpixel de la pantalla, ya sea por pixel siempre iluminado o por pixel siempre apagado”.

Estos defectos no son comunes pero podrían presentarse, por tanto, si una pantalla presenta algún pixel o subpixel defectuoso no se considera como una pantalla con fallas, salvo que el número de defectos exceda la cantidad permitida de acuerdo a la Norma.

Tomando en cuenta la citada Norma Técnica, la cantidad de defectos aceptados está definido de acuerdo al tipo de pixel y a la resolución de la pantalla.

Se considera aceptable la presencia de pixeles y/o sub pixeles defectuosos por cada millón de puntos (según la resolución de la pantalla):

- Hasta 2 pixeles apagados por cada millón de puntos
- Hasta 2 pixeles iluminados por cada millón de puntos
- Hasta 5 sub pixeles apagados o iluminados por cada millón de puntos



Solo se considerará como pantalla defectuosa en el caso que se exceda el número de defectos permitidos, de lo contrario se considera que la pantalla trabaja dentro de los parámetros normales de fabricación.

## **Call Center:**

Contamos con una Línea gratuita para la atención de nuestros clientes, atención de solicitudes de servicio y asesoramiento en general para nuestros clientes:

**Línea Gratuita: 0-800-1-2424** (llamada gratuita a nivel nacional)

**Línea adicional: 418-0900** (llamada con costo)

**Whatsapp: 946213923** (exclusiva para clientes finales)

### **Horario de atención del Call center:**

**Lunes a Viernes:** 08:00 am ~ 8:00 pm

**Sábados:** 08:00 am ~ 6:00 pm

**Domingos:** 09:00 am ~ 2:00 pm

## **Como Solicitar Servicio:**

**Servicio a Domicilio (cliente final):** Solo para productos que cuentan con Servicio a Domicilio gratuito:

Para cualquier solicitud de Servicio a Domicilio, los clientes deberán comunicarse exclusivamente a nuestro Call Center.

Toda solicitud de servicio recibida desde los usuarios finales y/o distribuidores, pasarán por un proceso de revisión y descarte por parte de nuestros agentes especializados, quienes asistirán a los clientes en solucionar cualquier problema derivado por razones de desconocimiento del uso del producto por parte del usuario, o por fallas de la instalación del producto. Luego de esta evaluación, nuestros agentes determinarán si finalmente es necesario realizar una visita técnica; las visitas técnicas se realizan exclusivamente para atender fallas técnicas que presenta el producto, el cliente deberá asumir el gasto correspondiente en caso que el problema reportado no corresponda a una falla del producto.

En caso de llamadas del cliente final, el servicio de descarte se realizará al momento de la recepción de la llamada del cliente y la visita técnica será programada dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la llamada.

En caso de recepción de solicitudes de servicio por parte de tiendas, estas deben de registrarse en la Plataforma de Servicios: <https://www.soportetiendas.pe/> las llamadas de descarte serán realizadas dentro de las 48 horas de recibida la solicitud, y las visitas técnicas serán programadas dentro de las 24 horas posteriores a al servicio de descarte de fallas por nuestros agentes, los servicios podrán ser programados en un plazo mayor cuando el cliente así lo solicite, cuando la atención sea en una zona fuera de la cobertura del centro de servicio, o por disponibilidad de cupos de atención, lo cual le será informado al cliente.

Las visitas técnicas se programarán dentro del horario de Atención de los Centros de Servicio Autorizado, no se programan visitas a domicilio para los días Domingo o feriados

Para solicitar una atención a domicilio, el cliente deberá proporcionar la siguiente información al momento de su solicitud:

- Nombres y apellidos o razón social.
- Dirección y referencias para ubicar el domicilio.
- Teléfono fijo y/o móvil (obligatorio).
- Nombre de la persona de contacto.
- Modelo y serie del producto.
- Fecha de compra y número del documento de compra (copia impresa o digital)
- Nombre del distribuidor o tienda donde adquirió el producto
- Breve explicación de la falla que reporta
- Confirmación de la disponibilidad de la copia del documento de compra

### **Servicios en el Taller:**

Los productos que no cuentan con servicio a Domicilio gratuito, o están fuera del plazo de este servicio gratuito, deberán ser trasladados a los Centros de Servicio por cuenta del cliente final.

### **Horario de Atención de los centros de Servicio:**

**Lunes a Viernes:** 09:00 am ~ 6:00 pm

**Sábados:** 09:00 am ~ 1:00 pm

### **Servicios a localidades fuera de las Zonas de Cobertura del Servicio a Domicilio:**

LG brinda Servicio a Domicilio gratuito solamente en las ciudades donde cuenta con un Centro de Servicio Autorizado, en casos de servicio fuera la cobertura ofrecida, el cliente deberá asumir los gastos de viaje del técnico o remitir el producto al Centro de Servicio más cercano.

### **Periodos de Garantía:**

A continuación se detallan los periodos de Garantía vigentes para cada Línea de producto, esta garantía se aplica a partir de la fecha de compra del usuario indicada en el documento de compra correspondiente al producto.

- **Línea Marrón:**

PRODUCTO	CATEGORIA	PERIODO DE GARANTIA	SERVICIO A DOMICILIO
AUDIO	EQUIPO DE SONIDO	12 meses	En los primeros 3 meses
AUDIO	PARLANTES BLUETOOTH	12 meses	No
AUDIO	BARRA DE SONIDO	12 meses	En los primeros 3 meses
VIDEO	REPRODUCTOR BLU-RAY	12 meses	No
TV	HASTA 32"	24 meses	En los primeros 3 meses
TV	MAYOR DE 32"	24 meses	24 meses
TV	Hotel TV / Comerciales	24 meses	24 meses

- **Informática:**

PRODUCTO	CATEGORIA	PERIODO DE GARANTIA	SERVICIO A DOMICILIO
Monitores	PC	36 meses	3 meses
Monitores	Signage	36 meses	36 meses
Laptop	PC	12 meses	No
Proyectores	Pjt	24 meses	NO

- **Línea Blanca:**

PRODUCTO	PERIODO DE GARANTIA	SERVICIO A DOMICILIO
MICROONDAS	12 meses	En los primeros 3 meses
LAVADORAS	12 meses	12 meses
SECADORAS	12 meses	12 meses
REFRIGERADORAS	12 meses	12 meses
CAMPANA EXTRACTORA	12 meses	12 meses

- **Aire Acondicionado:**

PRODUCTO	CATEGORIA	PERIODO DE GARANTIA	SERVICIO A DOMICILIO
Aire Acondicionado	RAC / CAC	12 meses	12 meses
Aire Acondicionado	Multi-V	24 meses	24 meses

\*RAC: Ventana, Split.

\*CAC: Multi Split, Piso Techo, Cassette, Fan Coil, Piso Techo, Split Ducto, MPS.

### Condiciones de Garantía especiales para partes de productos:

Garantía Extendida para **Motor Direct Drive** de lavadoras Tromm: 10 años

LG cubre el reemplazo del motor por un periodo de 10 años, solo cubre el suministro de repuestos, el costo de la mano de obra, transporte y cargos adicionales serán cubiertos por el cliente.

Garantía extendida para **Compresores de Refrigeradoras Premium**: 10 años

Este beneficio se otorga exclusivamente para las refrigeradoras que utilizan los compresores del tipo **Lineal Inverter y Smart Inverter**. Solo cubre el suministro de repuestos, el costo de la mano de obra, transporte y cargos adicionales serán cubiertos por el cliente.

## Consideraciones para cambio de producto:

Los cambios solo son aplicables en las siguientes situaciones

### a) **Falla del producto en el momento de la venta o productos de stock**

Las consideraciones para evaluar los cambios para los productos de stock son las siguientes:

- El producto no salió de las instalaciones de tienda ni estuvo en poder del cliente final
- Las cajas y empaques se encuentran en perfecto estado
- Los accesorios están completos y en perfecto estado
- El producto no tiene uso ni presenta signos de uso, evidencia de manipulación o intervención; en el caso de Televisores se verificará si el producto ha tenido uso revisando el registro de horas en el menú de Servicio cuando esto sea posible
- El producto no ha sido utilizado en exhibición
- La fecha de fabricación no supera los 12 meses
- El hecho fue reportado a LG dentro de los 7 días posteriores a la ocurrencia

Se debe solicitar la atención de servicio técnico a través de la plataforma <https://www.soportetiendas.pe/> o a través de la línea gratuita 0-800-1-2424. La información que se debe proporcionar para la atención es:

- Modelo
- Serie
- Fecha de compra a LG
- Persona de contacto, Teléfono
- Dirección y ubicación del producto

Posteriormente, LG confirmará si el producto procede para cambio o nota de crédito considerando el informe técnico y las condiciones mencionadas anteriormente.

Los productos que no cumplan con las condiciones mencionadas serán atendidos como garantía regular de acuerdo a lo detallado en el certificado de garantía explícita del producto.

(El acceso a <https://www.soportetiendas.pe/> se realiza mediante el usuario y password asignado a cada tienda, si no cuenta con su acceso solicitarlo por correo a [Jimmy Bautista jimmy.bautista@lge.com](mailto:jimmy.bautista@lge.com))

### b) **Devolución del producto dentro de los primeros 7 días de compra por problemas técnicos de origen comprobados (DOA)**

Las consideraciones para evaluar los cambios para los productos de stock son las siguientes:

- El producto corresponde a una venta menor a 7 días
- El producto es nuevo o presenta leves signos de uso, acorde a los pocos días de uso. En el caso de Televisores, se tomara en cuenta el registro de horas de uso interno cuando esto sea posible.
- El producto cuenta con cajas y empaques originales
- Los accesorios están completos y con leves signos de uso, no presentan daño

- El producto no debe haber formado parte de una exhibición, ser de remate o tratarse de una reventa
- El producto no debe presentar daño estético originado por factores externos
- El producto debe haber sido reportado a LG como máximo dentro de los 7 días posteriores a la devolución del cliente con la evidencia de la devolución, de lo contrario será atendido como una garantía regular con la reparación del producto.

Se debe solicitar la atención de servicio técnico a través de la plataforma <https://www.soportetiendas.pe/> o a través de la línea gratuita 0-800-1-2424. La información que se debe proporcionar para la atención es:

- Modelo
- Serie
- Fecha de compra
- Copia del ticket original de compra del cliente
- Constancia de la devolución del cliente hacia la tienda
- Persona de contacto, Teléfono
- Dirección y ubicación del producto

Posteriormente, LG confirmará si el producto procede para cambio o nota de crédito considerando el informe técnico y las condiciones mencionadas anteriormente.

Los productos que no cumplan con las condiciones mencionadas serán atendidos como garantía regular de acuerdo a lo detallado en el certificado de garantía explícita del producto.

### **c) Devolución por fallas reiterativas**

Las consideraciones para evaluar los cambios para los productos de stock son las siguientes:

- El producto cuenta con 3 ingresos a servicio técnico con fallas comprobadas y reparadas por LG
- Cuenta con los accesorios completos
- No ha sido parte de exhibición, no ha sido comercializado como saldo o reventa

Se debe solicitar la atención de servicio técnico a través de la plataforma o a través de la línea gratuita 0-800-1-2424. La información que se debe proporcionar para la atención es:

- Modelo
- Serie
- Fecha de compra
- Copia del ticket original de compra del cliente
- Persona de contacto, Teléfono
- Dirección y ubicación del producto

Posteriormente, LG confirmará si el producto procede para cambio o nota de crédito considerando el informe técnico y las condiciones mencionadas anteriormente.

Los productos que no cumplan con las condiciones mencionadas serán atendidos como garantía regular de acuerdo a lo detallado en el certificado de garantía explícita del producto.

## Casos no cubiertos por la garantía:

- Instalación, desinstalación, instrucción, mantenimiento, revisión periódica. Verificación, modificación o reparación de instalaciones del domicilio
- Problemas derivados del transporte, golpes, abolladuras o defectos físicos que no correspondan a fallas de origen o fabricación.
- Fallas producidas por conexiones externas, derivadas de la instalación, conexión a fuentes de alimentación diferentes a las indicadas en las especificaciones técnicas del producto.
- Mal manejo, mal trato, uso indebido del producto o uso de accesorios o materiales inadecuados. Uso de discos piratas y/o uso de discos en mal estado o mal grabados.
- Accidente, abuso, negligencia, instalación o uso inadecuados, solo o con otros equipos, accesorios o consumibles
- Fallas ocasionadas por causas externas ajenas al producto: polvo, insectos, líquidos, objetos y/o materiales extraños.
- Uso del producto bajo condiciones extremas: intemperie, ambiente corrosivo, humedad, alta temperatura.
- Productos destinados al uso comercial.
- Intervención de personal ajeno a nuestros Servicios Técnicos Autorizados.
- Cuando el producto no tiene número de serie de fábrica o se encuentra alterado.
- La garantía no cubre: Botones, perillas, mecanismo de puerta, chapas de refrigeradora, focos, y demás partes que puedan presentar defectos por desgaste por uso normal del producto.
- Los accesorios del producto no se encuentran dentro de la cobertura de la garantía

## Limitaciones de la Garantía:

- ◆ Los productos vendidos como remate, reventa o venta de segunda mano no están considerados dentro de nuestra garantía.
- ◆ La venta de saldos con más de 1 año de antigüedad en el almacén de la tienda o distribuidor tienen garantía limitada, el tiempo de garantía límite se considera hasta 30 meses para productos con 12 meses de garantía o hasta 42 meses para productos con 24 meses de garantía, el periodo se toma en cuenta desde la fecha de fabricación.
- ◆ Los productos comercializados que hayan formado parte de alguna exhibición solamente cuentan con 3 meses de garantía; esta garantía no cubre: accesorios faltantes, defectos físicos, pantallas de TV, compresores de refrigeradoras, lentes ópticos, parlantes y cualquier otro componente que pueda haber sido afectado por desgaste normal durante el uso del producto en exhibición.

**LG Electronics Perú S.A.**  
**Dpto. Servicio Post Venta**