

## 1. INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS

*Cobertura adicional RE20S Care para equipos DJI: protección frente a daños accidentales y eventos cubiertos durante el vuelo, según el plan contratado.*

### 1.1 Cobertura de daños accidentales

- ✓ **Cobertura de daños accidentales:** Cubre daños causados por impactos, caídas, agua y otros accidentes durante el uso normal del equipo, sujeto a evaluación técnica y validación de cobertura conforme a las condiciones del servicio RE20S Care.
- ✓ **Servicio de sustitución:** El cliente recibirá un equipo nuevo o reacondicionado de rendimiento equivalente, según disponibilidad y previa procedencia del servicio.
- ✓ **Cobertura por pérdida en vuelo (Flyaway):** Aplica únicamente en casos de pérdida total del equipo durante el vuelo, sujeto a validación técnica, condiciones del servicio y límites establecidos para el plan contratado. Disponible para modelos seleccionados.

### 1.2 Mantenimiento de fábrica

- Inspección y actualización de la aeronave.
- Limpieza y sustitución de piezas de desgaste.
- Servicio ejecutado en centros autorizados DJI.

### 1.3 Descuentos de reparación exclusivos

Los productos DJI y sus accesorios especificados en los términos pueden acceder a un descuento de reparación exclusivo dentro del importe limitado, si se dañan dentro del periodo de cobertura durante el uso normal debido a accidentes.

## 2. TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 2.1 Periodo de validez

| Servicio                             | Tipo de plan             | Fecha efectiva                           | Periodo de validez |
|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|--------------------|
| Servicio de sustitución              | Plan 1 año / Plan 2 años | Fecha indicada en el acuerdo de servicio | 12 / 24 meses      |
| Reparación con descuentos exclusivos | Plan 1 año / Plan 2 años | Fecha indicada en el acuerdo de servicio | 12 / 24 meses      |
| Mantenimiento de fábrica             | Plan 1 año / Plan 2 años | Fecha indicada en el acuerdo de servicio | 12 / 24 meses      |

### 2.2 Áreas de cobertura

Los servicios incluidos en RE20S Care (sustitución por daños accidentales o pérdida, mantenimiento de fábrica, cobertura adicional por fallas de funcionamiento y descuentos en reparaciones) se encuentran disponibles únicamente dentro del territorio peruano, bajo las siguientes condiciones:

- El servicio RE20S Care debe ser adquirido y activado exclusivamente a través de tiendas físicas y web del GRUPO IMPCORTEC SAC o subdealers autorizados, al momento de la compra del producto DJI.
- En caso el servicio sea adquirido después de la compra del producto, la activación se podrá realizar en un plazo máximo de 15 días calendario y previa validación técnica. En estos casos, la cobertura de RE20S Care se contará desde la fecha de venta del producto, no desde la activación del servicio.
- Para acceder a los beneficios, el cliente debe presentar el comprobante de pago y cumplir con los términos establecidos en el programa RE20S Care.
- La logística de traslado del equipo al centro de servicio técnico aplica según cobertura logística disponible para la zona del cliente.

### 2.3 Número de usos del servicio

| Detalle del servicio                | Plan 1 año                           | Plan 2 años                            |
|-------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|
| Servicio de sustitución             | 2 veces (1 sustitución Flyaway máx.) | 3 veces (2 sustituciones Flyaway máx.) |
| Descuentos de reparación exclusivos | 2 veces                              | 3 veces                                |
| Mantenimiento de fábrica            | 1 vez                                | 2 veces                                |

**Nota:** cuando un servicio tenga más de un uso (reemplazos o reparaciones), se descontará una unidad por cada uso. Si el producto es reemplazado por uno nuevo o equivalente, el servicio RE20S Care del producto original se vinculará automáticamente al nuevo equipo, heredando la cobertura restante y el periodo de garantía vigente.

## 2.4. TARIFAS DE SUSTITUCIÓN APLICABLES AL SERVICIO RE20S CARE

En caso se determine la procedencia del servicio RE20S Care y el cliente solicite la sustitución del equipo conforme a las condiciones establecidas en el presente documento, deberá abonar el cargo correspondiente según el modelo del equipo, el tipo de plan contratado y el número de sustituciones realizadas durante la vigencia del servicio.

### 2.4.1 Línea Consumer

#### Plan 1 año

| Modelo                 | Pago 1ra sustitución | Pago 2da sustitución | Pago 3ra sustitución | Pago sustitución Flyaway |
|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| DJI Neo                | S/ 299.00            | S/ 339.00            | —                    | S/ 799.00                |
| DJI Neo 2              | S/ 319.00            | S/ 369.00            | —                    | S/ 869.00                |
| DJI Mini 2             | S/ 409.00            | S/ 469.00            | —                    | S/ 1,169.00              |
| DJI Mini 3             | S/ 549.00            | S/ 639.00            | —                    | S/ 1,679.00              |
| DJI Mini 3 Pro         | S/ 499.00            | S/ 579.00            | —                    | S/ 1,499.00              |
| DJI Mini 4 Pro         | S/ 659.00            | S/ 779.00            | —                    | S/ 2,059.00              |
| DJI Mini SE            | S/ 309.00            | S/ 349.00            | —                    | S/ 819.00                |
| DJI Mini 2 SE          | S/ 369.00            | S/ 419.00            | —                    | S/ 1,029.00              |
| DJI Mini 4K            | S/ 359.00            | S/ 419.00            | —                    | S/ 1,009.00              |
| DJI Flip               | S/ 519.00            | S/ 609.00            | —                    | S/ 1,569.00              |
| DJI FPV                | S/ 549.00            | S/ 639.00            | —                    | S/ 1,679.00              |
| DJI Air 2S             | S/ 769.00            | S/ 899.00            | —                    | S/ 2,429.00              |
| DJI Air 3              | S/ 809.00            | S/ 959.00            | —                    | S/ 2,589.00              |
| DJI Air 3S             | S/ 889.00            | S/ 1,049.00          | —                    | S/ 2,869.00              |
| DJI Avata              | S/ 659.00            | S/ 769.00            | —                    | S/ 2,049.00              |
| DJI Avata 2            | S/ 599.00            | S/ 699.00            | —                    | S/ 1,849.00              |
| DJI Mavic 3            | S/ 939.00            | S/ 1,109.00          | —                    | S/ 3,039.00              |
| DJI Mavic 3 Pro        | S/ 1,899.00          | S/ 2,259.00          | —                    | S/ 6,399.00              |
| DJI Mavic 3 Pro Cine   | S/ 2,449.00          | S/ 2,919.00          | —                    | S/ 8,329.00              |
| DJI Mavic 3 Cine       | S/ 2,539.00          | S/ 3,029.00          | —                    | S/ 8,639.00              |
| DJI Mavic 4 Pro        | S/ 1,949.00          | S/ 2,319.00          | —                    | S/ 6,579.00              |
| DJI Mini 5 Pro         | S/ 689.00            | S/ 809.00            | —                    | S/ 2,169.00              |
| Osmo Action 6 (cámara) | S/ 369.00            | S/ 429.00            | —                    | —                        |

#### Plan 2 años

| Modelo         | Pago 1ra sustitución | Pago 2da sustitución | Pago 3ra sustitución | Pago sustitución Flyaway |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| DJI Neo        | S/ 299.00            | S/ 339.00            | S/ 379.00            | S/ 799.00                |
| DJI Neo 2      | S/ 319.00            | S/ 369.00            | S/ 409.00            | S/ 869.00                |
| DJI Mini 2     | S/ 409.00            | S/ 469.00            | S/ 529.00            | S/ 1,169.00              |
| DJI Mini 3     | S/ 549.00            | S/ 639.00            | S/ 729.00            | S/ 1,679.00              |
| DJI Mini 3 Pro | S/ 499.00            | S/ 579.00            | S/ 659.00            | S/ 1,499.00              |
| DJI Mini 4 Pro | S/ 659.00            | S/ 779.00            | S/ 889.00            | S/ 2,059.00              |
| DJI Mini SE    | S/ 309.00            | S/ 349.00            | S/ 389.00            | S/ 819.00                |
| DJI Mini 2 SE  | S/ 369.00            | S/ 419.00            | S/ 479.00            | S/ 1,029.00              |
| DJI Mini 4K    | S/ 359.00            | S/ 419.00            | S/ 469.00            | S/ 1,009.00              |
| DJI Flip       | S/ 519.00            | S/ 609.00            | S/ 689.00            | S/ 1,569.00              |

|                             |             |             |             |             |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>DJI FPV</b>              | S/ 549.00   | S/ 639.00   | S/ 729.00   | S/ 1,679.00 |
| <b>DJI Air 2S</b>           | S/ 769.00   | S/ 899.00   | S/ 1,039.00 | S/ 2,429.00 |
| <b>DJI Air 3</b>            | S/ 809.00   | S/ 959.00   | S/ 1,099.00 | S/ 2,589.00 |
| <b>DJI Air 3S</b>           | S/ 889.00   | S/ 1,049.00 | S/ 1,209.00 | S/ 2,869.00 |
| <b>DJI Avata</b>            | S/ 659.00   | S/ 769.00   | S/ 879.00   | S/ 2,049.00 |
| <b>DJI Avata 2</b>          | S/ 599.00   | S/ 699.00   | S/ 799.00   | S/ 1,849.00 |
| <b>DJI Mavic 3</b>          | S/ 939.00   | S/ 1,109.00 | S/ 1,279.00 | S/ 3,039.00 |
| <b>DJI Mavic 3 Pro</b>      | S/ 1,899.00 | S/ 2,259.00 | S/ 2,619.00 | S/ 6,399.00 |
| <b>DJI Mavic 3 Pro Cine</b> | S/ 2,449.00 | S/ 2,919.00 | S/ 3,389.00 | S/ 8,329.00 |
| <b>DJI Mavic 3 Cine</b>     | S/ 2,539.00 | S/ 3,029.00 | S/ 3,519.00 | S/ 8,639.00 |
| <b>DJI Mavic 4 Pro</b>      | S/ 1,949.00 | S/ 2,319.00 | S/ 2,689.00 | S/ 6,579.00 |
| <b>DJI Mini 5 Pro</b>       | S/ 689.00   | S/ 809.00   | S/ 929.00   | S/ 2,169.00 |

## 2.4.2 Línea Enterprise (Drones y Cámaras)

Los modelos de la línea Enterprise (series Matrice, Mavic 3 Enterprise, y cámaras Zenmuse) cuentan con los mismos beneficios y restricciones del programa RE20S Care descritos en este documento. Las tarifas de sustitución por modelo se detallan a continuación.

*Las tarifas de la línea Enterprise se expresan en dólares estadounidenses (US\$).*

*Modalidad de pago: para los modelos cuyas tarifas se encuentren expresadas en dólares estadounidenses (USD), el pago podrá realizarse en dólares o en su equivalente en soles, según corresponda al momento de la prestación del servicio.*

### Plan 1 año - Enterprise

| Modelo                | Pago 1ra sustitución | Pago 2da sustitución | Pago 3ra sustitución | Pago sustitución Flyaway |
|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| Matrice 3D            | US\$ 679.00          | US\$ 789.00          | —                    | US\$ 2,009.00            |
| Matrice 3TD           | US\$ 849.00          | US\$ 989.00          | —                    | US\$ 2,599.00            |
| Matrice 30            | US\$ 1,039.00        | US\$ 1,219.00        | —                    | US\$ 3,259.00            |
| Matrice 30T           | US\$ 1,389.00        | US\$ 1,639.00        | —                    | US\$ 4,489.00            |
| Matrice 300 RTK       | US\$ 849.00          | US\$ 979.00          | —                    | US\$ 2,569.00            |
| Matrice 350 RTK       | US\$ 879.00          | US\$ 1,019.00        | —                    | US\$ 2,689.00            |
| Matrice 400           | US\$ 959.00          | US\$ 1,129.00        | —                    | US\$ 2,989.00            |
| Matrice 4E            | US\$ 709.00          | US\$ 819.00          | —                    | US\$ 2,099.00            |
| Matrice 4T            | US\$ 929.00          | US\$ 1,089.00        | —                    | US\$ 2,869.00            |
| Matrice 4D            | US\$ 729.00          | US\$ 849.00          | —                    | US\$ 2,179.00            |
| Matrice 4TD           | US\$ 939.00          | US\$ 1,099.00        | —                    | US\$ 2,919.00            |
| Mavic 3 Enterprise    | US\$ 599.00          | US\$ 689.00          | —                    | US\$ 1,719.00            |
| Mavic 3 Multispectral | US\$ 769.00          | US\$ 889.00          | —                    | US\$ 2,289.00            |
| Mavic 3 Thermal       | US\$ 889.00          | US\$ 1,039.00        | —                    | US\$ 2,729.00            |
| Zenmuse P1 (cámara)   | US\$ 819.00          | US\$ 949.00          | —                    | US\$ 2,479.00            |
| Zenmuse L1 (cámara)   | US\$ 1,329.00        | US\$ 1,569.00        | —                    | US\$ 4,279.00            |
| Zenmuse L2 (cámara)   | US\$ 1,679.00        | US\$ 1,979.00        | —                    | US\$ 5,489.00            |
| Zenmuse L3 (cámara)   | US\$ 1,649.00        | US\$ 1,949.00        | —                    | US\$ 5,399.00            |
| Zenmuse H20 (cámara)  | US\$ 539.00          | US\$ 619.00          | —                    | US\$ 1,499.00            |
| Zenmuse H20T (cámara) | US\$ 1,499.00        | US\$ 1,769.00        | —                    | US\$ 4,879.00            |
| Zenmuse H20N (cámara) | US\$ 1,199.00        | US\$ 1,409.00        | —                    | US\$ 3,799.00            |
| Zenmuse H30 (cámara)  | US\$ 649.00          | US\$ 749.00          | —                    | US\$ 1,899.00            |
| Zenmuse H30T (cámara) | US\$ 1,049.00        | US\$ 1,229.00        | —                    | US\$ 3,299.00            |

### Plan 2 años - Enterprise

| Modelo          | Pago 1ra sustitución | Pago 2da sustitución | Pago 3ra sustitución | Pago sustitución Flyaway |
|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| Matrice 3D      | US\$ 679.00          | US\$ 789.00          | US\$ 899.00          | US\$ 2,009.00            |
| Matrice 3TD     | US\$ 849.00          | US\$ 989.00          | US\$ 1,129.00        | US\$ 2,599.00            |
| Matrice 30      | US\$ 1,039.00        | US\$ 1,219.00        | US\$ 1,399.00        | US\$ 3,259.00            |
| Matrice 30T     | US\$ 1,389.00        | US\$ 1,639.00        | US\$ 1,889.00        | US\$ 4,489.00            |
| Matrice 300 RTK | US\$ 849.00          | US\$ 979.00          | US\$ 1,119.00        | US\$ 2,569.00            |
| Matrice 350 RTK | US\$ 879.00          | US\$ 1,019.00        | US\$ 1,169.00        | US\$ 2,689.00            |
| Matrice 400     | US\$ 959.00          | US\$ 1,129.00        | US\$ 1,289.00        | US\$ 2,989.00            |
| Matrice 4E      | US\$ 709.00          | US\$ 819.00          | US\$ 929.00          | US\$ 2,099.00            |
| Matrice 4T      | US\$ 929.00          | US\$ 1,089.00        | US\$ 1,239.00        | US\$ 2,869.00            |

|                              |               |               |               |               |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Matrice 4D</b>            | US\$ 729.00   | US\$ 849.00   | US\$ 969.00   | US\$ 2,179.00 |
| <b>Matrice 4TD</b>           | US\$ 939.00   | US\$ 1,099.00 | US\$ 1,259.00 | US\$ 2,919.00 |
| <b>Mavic 3 Enterprise</b>    | US\$ 599.00   | US\$ 689.00   | US\$ 779.00   | US\$ 1,719.00 |
| <b>Mavic 3 Multispectral</b> | US\$ 769.00   | US\$ 889.00   | US\$ 1,009.00 | US\$ 2,289.00 |
| <b>Mavic 3 Thermal</b>       | US\$ 889.00   | US\$ 1,039.00 | US\$ 1,189.00 | US\$ 2,729.00 |
| <b>Zenmuse P1 (cámara)</b>   | US\$ 819.00   | US\$ 949.00   | US\$ 1,089.00 | US\$ 2,479.00 |
| <b>Zenmuse L1 (cámara)</b>   | US\$ 1,329.00 | US\$ 1,569.00 | US\$ 1,799.00 | US\$ 4,279.00 |
| <b>Zenmuse L2 (cámara)</b>   | US\$ 1,679.00 | US\$ 1,979.00 | US\$ 2,289.00 | US\$ 5,489.00 |
| <b>Zenmuse L3 (cámara)</b>   | US\$ 1,649.00 | US\$ 1,949.00 | US\$ 2,249.00 | US\$ 5,399.00 |
| <b>Zenmuse H20 (cámara)</b>  | US\$ 539.00   | US\$ 619.00   | US\$ 689.00   | US\$ 1,499.00 |
| <b>Zenmuse H20T (cámara)</b> | US\$ 1,499.00 | US\$ 1,769.00 | US\$ 2,039.00 | US\$ 4,879.00 |
| <b>Zenmuse H20N (cámara)</b> | US\$ 1,199.00 | US\$ 1,409.00 | US\$ 1,609.00 | US\$ 3,799.00 |
| <b>Zenmuse H30 (cámara)</b>  | US\$ 649.00   | US\$ 749.00   | US\$ 849.00   | US\$ 1,899.00 |
| <b>Zenmuse H30T (cámara)</b> | US\$ 1,049.00 | US\$ 1,229.00 | US\$ 1,409.00 | US\$ 3,299.00 |

### 2.4.3 Línea Enterprise especializada – DJI FlyCart 100 y DJI Dock 3

Para los equipos DJI FlyCart 100 (incluyendo el sistema Flagship Winch) y DJI Dock 3, el servicio RE20S Care aplica con la misma cobertura y restricciones generales descritas en este documento, bajo un esquema de prima del servicio, suma asegurada (mantenimiento y reparación) y deducible por evento. Las tarifas se expresan en dólares estadounidenses (US\$); el pago podrá realizarse en dólares o en su equivalente en soles, según corresponda al momento de la prestación del servicio.

| Modelo                            | Plan        | Prima RE20S Care | Suma asegurada Mantenimiento | Suma asegurada Reparación | Deducible Manten. | Deducible Reparac. |
|-----------------------------------|-------------|------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------|--------------------|
| DJI FlyCart 100                   | Plan 1 año  | US\$ 1,249.00    | US\$ 749.00                  | US\$ 4,999.00             | 10%               | 10%                |
| DJI FlyCart 100                   | Plan 2 años | US\$ 2,499.00    | US\$ 1,499.00                | US\$ 7,499.00             | 10%               | 10%                |
| FlyCart 100 Flagship Winch System | Plan 1 año  | US\$ 749.00      | US\$ 449.00                  | US\$ 2,999.00             | 10%               | 10%                |
| FlyCart 100 Flagship Winch System | Plan 2 años | US\$ 1,499.00    | US\$ 899.00                  | US\$ 4,499.00             | 10%               | 10%                |
| DJI Dock 3                        | Plan 1 año  | US\$ 1,599.00    | US\$ 959.00                  | US\$ 6,399.00             | 10%               | 10%                |
| DJI Dock 3                        | Plan 2 años | US\$ 3,199.00    | US\$ 1,919.00                | US\$ 12,799.00            | 10%               | 10%                |

#### Notas FlyCart 100 y Dock 3:

- La prima RE20S Care corresponde al cargo del servicio al momento de la activación.
- La suma asegurada de mantenimiento aplica al uso del servicio de mantenimiento de fábrica dentro del plan.
- La suma asegurada de reparación aplica al servicio de reparación / sustitución, según la procedencia técnica del caso.
- Deducible del 10% aplica sobre cada evento de mantenimiento y/o reparación cubierto por el servicio.

#### Notas importantes generales (Consumer y Enterprise)

- Planes de 1 año: contemplan hasta dos (2) sustituciones durante la vigencia del servicio, de las cuales solo una (1) puede corresponder a una sustitución por pérdida en vuelo (Flyaway).
- Planes de 2 años: contemplan hasta tres (3) sustituciones durante la vigencia del servicio, de las cuales hasta dos (2) pueden corresponder a sustituciones por pérdida en vuelo (Flyaway).
- Las tarifas indicadas corresponden al cargo por sustitución del equipo y deberán ser canceladas por el cliente previo a la entrega del equipo de reemplazo.
- La disponibilidad del servicio se encuentra sujeta a la evaluación técnica y validación de cobertura correspondiente, conforme a las condiciones del servicio RE20S Care.
- Flyaway: aplica en caso de pérdida total del equipo durante el vuelo, siempre que el evento se encuentre cubierto por las condiciones del servicio RE20S Care.

## 2.5. ALCANCE DEL SERVICIO Y EXCLUSIONES

### 2.5.1 Casos dentro del alcance del servicio

**Servicio de sustitución:** cubre la unidad principal del producto dañado o perdido durante el uso normal o debido a accidentes cubiertos. **No aplica en caso de pérdida, robo o hurto.**

**Componentes cubiertos por modelo (línea Consumer):**

- **Series DJI Flip, Neo, Avata, Air, FPV, Mini y Mavic:** aeronave × 1, estabilizador × 1, cámara × 1, hélices (par) × 2 y batería × 1.
- **Serie Osmo Mobile:** estabilizador × 1, abrazadera magnética para teléfonos × 1, empuñadura trípode × 1 y batería integrada.
- **Serie DJI OM, DJI Pocket 2 y serie Osmo:** cámara × 1 y batería.
- **Pack de doble pantalla DJI Action 2:** unidad de cámara × 1 y módulo de pantalla táctil frontal × 1. Pack de energía: unidad de cámara × 1 y módulo de alimentación × 1.
- **DJI RS2, RSC2 y serie Ronin:** estabilizador × 1 y empuñadura × 1.
- **DJI RS 3 Mini:** estabilizador × 1, placa de liberación rápida × 1, trípode × 1.
- **DJI RS 3 / RS 3 Pro:** estabilizador × 1, empuñadura × 1, soporte para fijación de objetivos × 1, empuñadura secundaria/trípode × 1, placa de liberación rápida × 1 (más empuñadura maleta y estuche de transporte para RS 3 Pro).
- **Serie Phantom / Inspire 2:** aeronave × 1, estabilizador × 1, cámara × 1 y hélices (par) × 2.

**Servicio de descuentos de reparación:** aplica cuando el producto sufre daños durante el uso normal o por un accidente en vuelo y es posible su reparación. Incluye descuentos en repuestos y mano de obra para el producto y las piezas estructurales que sean devueltas conjuntamente.

**Mantenimiento de fábrica:** cubre inspecciones básicas, actualizaciones, calibración, limpieza y sustitución de piezas de fácil desgaste para mantener su producto en condiciones óptimas.

**Cobertura adicional por fallas de funcionamiento:** cubre componentes por fallos de rendimiento debido a razones no externas al usuario, según el modelo del equipo (estabilizador, cámara, controlador principal, motor, ESC, sistema de visión, batería, tarjeta principal, sistema de propulsión sin hélices, etc., según la línea del producto).

### 2.5.2 Exclusiones de la cobertura

La cobertura no incluye robo, hurto, pérdida no validada, daños por uso indebido, modificaciones no autorizadas, uso comercial fuera de las condiciones del fabricante, ni eventos fuera de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones de RE20S Care. La cobertura Flyaway aplica únicamente bajo los alcances y límites establecidos para el plan contratado.

**Adicionalmente, ninguno de los servicios cubre las siguientes pérdidas, gastos y responsabilidades:**

- ✗ Piezas no cubiertas por el servicio.
- ✗ Daños a productos que no sean de DJI.
- ✗ Daños a productos causados por el uso con accesorios o software de terceros no certificados por DJI.
- ✗ Componentes dentro de la cobertura que hayan sido robados, hurtados o desechados.
- ✗ Daños a componentes debido a reparaciones o sustituciones no autorizadas.
- ✗ Daños al producto causados por acciones deliberadas.
- ✗ Daños por modificación o desmontaje del producto que no cumplan con la documentación oficial o no estén autorizados por DJI.
- ✗ Daños causados por el uso del producto para actividades ilegales.
- ✗ Daños causados por desastres naturales, guerras, acciones militares, disturbios, golpes de estado, actividades terroristas, etc.
- ✗ Daños causados por radiación nuclear, explosión nuclear, contaminación nuclear y otra contaminación radiactiva.
- ✗ Manipulación adicional y tarifas resultantes de la mejora de la especificación del producto o el rendimiento operativo.

- ✖ Daños indirectos o pérdida de beneficios previstos de cualquier forma.
- ✖ Cualquier litigio, arbitraje y gasto pertinente relacionado con cada responsabilidad de servicio.
- ✖ Pérdida de algunos o todos los componentes cubiertos cuando se utiliza el servicio de sustitución.
- ✖ Pérdida en vuelo cuando la vinculación de la cuenta o el dispositivo de control remoto (control remoto o gafas) no se ha activado.
- ✖ Lesiones personales o daños a la propiedad del cliente o de terceros causados por el producto DJI.
- ✖ Daños del producto no atribuibles a problemas de calidad del producto.
- ✖ Daños causados por el uso del producto en un entorno de vuelo que no cumpla con los requisitos de la documentación del producto (incluido entorno meteorológico e hidrológico), o infringiendo otros requisitos pertinentes.
- ✖ Daños causados por la violación de los requisitos de aeronavegabilidad de los drones.
- ✖ Daños causados por no instalar, usar y operar de conformidad con las recomendaciones del manual de usuario.
- ✖ Daños causados por el uso de baterías defectuosas.
- ✖ Desgaste natural o daño a la superficie del componente, carcasa o bastidor que no afecten al rendimiento del producto.

## 2.6. TARIFAS DEL SERVICIO

La siguiente tabla detalla la cobertura de costos para cada servicio. RE20S no proporcionará reembolso de los gastos incurridos en caso el cliente no pueda solicitar un servicio por razones que le sean atribuibles o por estar más allá del periodo de cobertura.

| Detalle de servicio                                     | Costo de materiales                                                           | Costo de mano de obra                                      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Servicio de sustitución</b>                          | El cliente paga la tarifa de sustitución según cantidad y tipo de accidentes. | A cargo de RE20S.                                          |
| <b>Descuentos de reparación exclusivos</b>              | Descuentos aplicados dentro de la cotización de reparación limitada.          | Descuentos dentro de la cotización de reparación limitada. |
| <b>Cobertura adicional por fallas de funcionamiento</b> | A cargo de RE20S.                                                             | A cargo de RE20S.                                          |
| <b>Mantenimiento de fábrica<sup>1</sup></b>             | A cargo de RE20S.                                                             | A cargo de RE20S.                                          |

<sup>1</sup> En caso de cualquier daño a los componentes fuera del alcance de la cobertura de piezas de fácil desgaste, los costos de materiales y mano de obra correrán a cargo del cliente o mediante el uso de otros servicios.

**Nota:** en caso el cliente envíe el producto a servicio técnico a su costo, el retorno será asumido por RE20S.

## 3. PROCESO DE SERVICIO

### 3.1 Preparación

- Antes de solicitar los servicios de RE20S Care, lea detenidamente la Política de Privacidad de RE20S. Al solicitar el servicio, reconoce que ha leído, acepta y cumple esta política.
- Antes de enviar su producto, realice una copia de seguridad de su información personal y/o elimine todos los datos almacenados en el equipo. RE20S no será responsable por ninguna pérdida o divulgación de datos.
- Antes de obtener el servicio, asegúrese de que la función de vinculación del dispositivo de control remoto (control remoto o gafas) esté desactivada. No es necesario eliminar la cuenta asociada al producto, la cuenta asociada tiene la propiedad del producto.

### 3.2 Proceso por daños accidentales del producto

#### PASO 01 · Registro del caso

El cliente debe escribir al equipo de Soporte autorizado RE20S vía WhatsApp o correo electrónico indicando que requiere una reparación, e indicar el modelo, número de serie y descripción del incidente. Deberá entregar el producto dañado para evaluación. Una vez confirmado el diagnóstico, se determinará si el caso aplica a la cobertura de RE20S Care u otro tipo de servicio disponible.

#### PASO 02 · Devolución del producto

Si planea solicitar la sustitución por daños accidentales o el servicio de descuentos de reparación exclusivos, debe devolver los componentes dañados según la lista de componentes cubiertos. Si no puede devolver los componentes correspondientes, deberá pagar los costos de material adicionales por los componentes faltantes; en caso contrario, el servicio de sustitución no estará disponible.

#### PASO 03 · Detección de la situación del accidente

El centro de servicio DJI determinará la situación del daño del producto.

#### PASO 04 · Pago de las tarifas de servicio

El cliente realiza el pago correspondiente al servicio brindado, según el tipo de cobertura aplicada (RE20S Care, garantía u otro servicio disponible).

#### PASO 05 · Prestación del servicio

RE20S prestará los servicios correspondientes una vez canceladas las tarifas. Los productos originales serán recuperados como prueba del rendimiento del servicio.

#### PASO 06 · Acuse de recibo de los productos

RE20S entregará los productos de sustitución o reparados cuando se complete el servicio. El producto suministrado se vinculará automáticamente al RE20S Care del producto original y heredará el periodo de validez de cada servicio y el periodo de garantía oficial del producto original.

### 3.3 Proceso por pérdida en vuelo (Flyaway)

#### PASO 01 · Registro del caso

El cliente debe contactar directamente al equipo RE20S vía WhatsApp o correo electrónico, indicando "Pérdida en vuelo (Flyaway)" como tipo de servicio y brindando el registro de vuelo del accidente.

#### PASO 02 · Detección de la situación del accidente

El centro de servicio DJI evaluará la situación reportada y verificará si el accidente califica para ser cubierto por RE20S Care. En caso de cumplir con los requisitos, se aplicará el tipo de servicio correspondiente según la cobertura.

#### PASO 03 · Verificación de pérdida en vuelo

El cliente debe poder proporcionar el registro de vuelo del accidente y completar la verificación de pérdida en vuelo. Una vez completada, se restringirá el uso del producto perdido. Si recupera el producto antes de pagar el servicio Flyaway, puede solicitar la cancelación de la verificación. Si ya se pagó el servicio, la propiedad de la aeronave perdida se transferirá a RE20S.

#### PASO 04 · Pago de las tarifas de servicio

Una vez confirmado el tipo de servicio que aplica, se realiza el cálculo correspondiente y el cliente efectúa el pago según los términos del servicio.

#### PASO 05 · Acuse de recibo de los productos

RE20S entregará un producto de sustitución o totalmente operativo una vez pagado el servicio. El producto suministrado se vinculará automáticamente al RE20S Care del producto original y heredará el periodo de validez vigente.

### 3.4 Proceso de mantenimiento de fábrica

#### PASO 01 · Registro del caso

El cliente escribe a Soporte autorizado Grupo RE20S vía WhatsApp o correo electrónico indicando "Mantenimiento" como tipo de servicio.

#### PASO 02 · Devolución del producto

Envíe el producto y el control remoto utilizados conjuntamente al centro de servicio oficial de DJI. Si hay daños fuera del alcance de la cobertura, deberá determinarse si recurrir al proceso de servicio para daños por accidente.

#### PASO 03 · Confirmación del uso de derechos e intereses de mantenimiento

Si el mantenimiento de fábrica es aplicable al producto, el centro de servicio proporcionará los servicios correspondientes.

#### PASO 04 · Acuse de recibo de los productos

RE20S entregará el producto de vuelta cuando se haya completado el mantenimiento de fábrica.

## 4. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

**RE20S se reserva el derecho de rechazar la prestación de los servicios en cualquiera de las siguientes circunstancias:**

- ✖ El producto para el que se solicita el servicio no fue adquirido a través de RE20S, subdealer autorizado, o de canales oficiales/autorizados por DJI en Perú.
- ✖ La versión de RE20S Care no coincide con el área donde se compró el dispositivo.
- ✖ El servicio se solicita desde fuera de la región de cobertura.
- ✖ La fecha de solicitud del servicio es posterior al periodo de cobertura del servicio.
- ✖ Los servicios no se solicitan de conformidad con el proceso del servicio descrito en la Sección 3 del presente documento.

**Se considerará que RE20S ha cumplido con sus obligaciones respecto al servicio, y éste se dará por finalizado automáticamente en cualquiera de las siguientes situaciones:**

- Se ha alcanzado el periodo de cobertura acordado para cada servicio.
- Se ha alcanzado el número de veces de uso de cobertura acordado para cada servicio.
- El usuario solicitó por iniciativa propia abandonar el servicio RE20S Care y RE20S confirmó la solicitud.