DJI CARE

Cobertura extendida para tu dron DJI

Protección adicional frente a daños accidentales y pérdida durante el vuelo.

Protección oficial contra daños accidentales con DJI Care Perú

Incidente en vuelo

Daños accidentales

Mantenimiento de fabrica

Descuentos exclusivos

Conoce nuestros benefcios

Sustitución
por daños accidentales y pérdida en vuelo

Descuentos de reparación exclusivos

Mantenimiento de fábrica

Cobertura por daños causados por choques, caídas, contacto con agua u otros accidentes durante el uso normal. Si tu drone desaparece durante un vuelo (Flyaway), también estás cubierto.

Obtén hasta el 15% de descuento en reparaciones cuando tu producto se dañe durante el uso normal y dentro del periodo de cobertura dentro de un monto limitado de gastos de reparación.

Servicio gratuito que incluye inspección básica, limpieza, calibración y sustitución de piezas de desgaste (como hélices).

1 Introducción a los servicios

1.1 Cobertura de daños accidentales:

- Cobertura de daños accidentales: DJI Care cubre daños causados por impactos, caídas, agua y otros accidentes durante el uso normal.
- Servicio de sustitución: Recibirás un equipo nuevo o reacondicionado de rendimiento equivalente, según disponibilidad.
- Cobertura por pérdida en vuelo: Disponible para modelos seleccionados. Protege tu inversión en caso de que la aeronave se pierda de forma inesperada durante el vuelo.

1.2 Periodo de garantía ampliado

Dentro del alcance de la cobertura, si el producto designado no funciona debido a un error que no sea del usuario y se envía a QTC dentro del periodo de servicio de garantía según tu plan, QTC cubrirá la tarifa de reparación y la mano de obra.

1.3 Mantenimiento de fábrica

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

1.4 Descuentos de reparación exclusivos

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

2 Términos y condiciones

2.1 Periodo de garantía

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

2.2 Áreas de cobertura

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

- El servicio DJI Care debe ser adquirido y activado exclusivamente a través de tiendas fisicas y web de Que Tal Compra del Perú S.A.C. (QTC) al momento de la compra del producto DJI.
- Para acceder a los beneficios, el cliente debe presentar el comprobante de pago y cumplir con los términos establecidos en el programa DJI Care.

2.3 Número de usos del servicio

Detalles del servicio	Versión de 1 año	Versión de 2 años
Servicio de sustitución	2 veces, de las cuales la solicitud de sustitución por pérdida en vuelo está limitada a 1 vez	3 veces, de las cuales la solicitud de sustitución por pérdida en vuelo está limitada a 2 veces
Descuentos de reparación exclusivos	2 veces	3 veces
Mantenimiento de fábrica	1 vez	2 veces

Servicios con número limitado de coberturas

Cuando el servicio de DJI Care tenga mas de un uso (como reemplazos o reparaciones), se descontará una unidad por cada uso.

En caso el producto sea reemplazado por uno nuevo o equivalente, el servicio DJI Care del producto original se vinculará automáticamente al nuevo equipo, heredando tanto la cobertura restante como el periodo de garantía vigente del producto original.

2.4 Alcance del servicio

2.4.1 Casos dentro del alcance del servicio

El servicio de sustitución[1] cubre la unidad principal del producto dañado o perdida durante el uso normal o debido a accidentes.

* No aplica en caso de perdida, robo o hurto.

(1) Detalle del servicio de sustitución

CONSUMER		ENTERPRISE	
Producto / Serie	**Sustitución**	**Producto / Serie**	**Sustitución**
Series DJI Flip, DJI Neo, DJI Avata, DJI Air, DJI FPV, DJI Mini y DJI Mavic	aeronave × 1, estabilizador × 1, cámara × 1, hélices (par) × 2 y batería × 1	Matrice 3D, Matrice 3TD	Aeronave, estabilizador y cámara integrados, y hélices
Serie Osmo Mobile	Estabilizador × 1, abrazadera magnética para teléfonos × 1, empuñadura trípode × 1 y batería integrada	Matrice 30, Matrice 30T	Aeronave, estabilizador y cámara integrados, y hélices
Serie DJI OM, DJI Pocket 2 y la serie Osmo	Cámara × 1 y batería	Matrice 300 RTK	Aeronave, hélices, conector de estabilizador superior único, conector de estabilizador inferior único y conectores de estabilizador duales inferiores

Pack de doble pantalla DJI Action 2	Unidad de cámara × 1 y módulo de pantalla táctil frontal × 1; Para el pack de energía: unidad de cámara × 1 y módulo de alimentación × 1	Matrice 350 RTK	Aeronave, hélices, conector de estabilizador superior único, conector de estabilizador inferior único y conector de estabilizador dual inferior.
DJI RS2, DJI RSC2 y la Serie Ronin	estabilizador × 1 y empuñadura × 1	DJI Mavic 3E, DJI Mavic 3T	Aeronave, estabilizador y cámara integrados, batería y hélices
DJI RS 3 Mini	Estabilizador × 1, placa de liberación rápida × 1, trípode × 1	DJI Mavic 3M	Aeronave, estabilizador y cámara integrados, batería, hélices y módulo RTK
DJI RS 3	Estabilizador × 1, empuñadura × 1, soporte para fijación de objetivos × 1, empuñadura secundaria/trípode × 1, placa de liberación rápida × 1	Zenmuse X5S, Zenmuse Z30, Zenmuse XT S, Zenmuse XT, Zenmuse XT2 y Zenmuse P1	Estabilizador y cámara
DJI RS 3 Pro	Estabilizador × 1, empuñadura × 1, soporte para fijación de objetivos × 1, empuñadura secundaria/trípode × 1, placa de liberación rápida × 1, empuñadura maleta × 1, estuche de transporte × 1	Zenmuse L1, Zenmuse L2	Estabilizador, lidar, cámara y módulo de navegación inercial de alta precisión
Serie Phantom	aeronave × 1, estabilizador × 1, cámara × 1 y hélices (par) × 2	Zenmuse H20, Zenmuse H20T, Zenmuse H20N, Zenmuse H30 y Zenmuse H30T	Estabilizador y cámara
Inspire 2	Aeronave × 1 y hélices (par) × 2	Matrice 4E, Matrice 4T	Aeronave (incl. módulo RTK), estabilizador y cámaras integrados, batería y hélices
		Matrice 4D, Matrice 4TD	Aeronave, estabilizador y cámaras integrados, y hélices

El servicio de descuentos de reparación exclusivos aplica cuando el producto sufre daños durante el uso normal o debido a 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.

El mantenimiento de fábrica ofrece mantenimiento de fábrica que cubre inspecciones básicas, actualizaciones, calibración, limpieza y sustitución de piezas de fácil desgaste para mantener su producto en condiciones excelentes.

El servicio de garantía ampliada cubre componentes por fallos de rendimiento debido a razones no externas al usuario.

- **Para DJI Avata, DJI Air 2S, DJI FPV, serie DJI Mini, serie DJI Mavic, serie Spark y serie Phantom:** estabilizador, cámara, controlador principal, motor, ESC y sistema de visión.
- **Para Osmo Action 3:** cámara, batería.
- **Para DJI Pocket 2 y Osmo Action:** cámara.
- **Para el pack de doble pantalla DJI Action 2:** unidad de cámara y módulo de pantalla táctil frontal; Para el pack de energía: unidad de cámara y módulo de alimentación.
- **Para la serie Osmo Mobile:** estabilizador, batería integrada.
- **Para Osmo Pocket, Osmo + y Osmo:** estabilizador, cámara y empuñadura.
- **Para la serie DJI OM y la serie DJI Osmo:** soporte del teléfono móvil, estabilizador, botones y empuñadura.
- **Para DJI RS2, DJI RSC2, DJI RS 3 Mini, DJI RS 3, DJI RS 3 Pro y serie Ronin:** estabilizador y empuñadura.
- **Para la aeronave Inspire 2:** controlador principal, motor, ESC y sistema de visión.
- **Para la serie Zenmuse:** estabilizador y cámara (incluido el objetivo).
- **Para la serie Matrice 3D, 3TD:** tarjeta principal, sistema de visión, estabilizador y cámara, sistema de propulsión (no incluye las hélices).
- **Para la serie Matrice 30, 30T:** aeronave, estabilizador y cámara, sistema de control de vuelo, sistema de propulsión (no incluye las hélices), antenas (TX and D-RTK).
- **Para la serie Matrice 300 RTK, 350 RTK:** aeronave, sistema de control de vuelo, sistema de propulsión (no incluye las hélices), la antena (TX and DRTK) y conector de estabilizador.
- **Para la serie Mavic 3E:** tarjeta principal, sistema de visión, estabilizador y cámara y sistema de propulsión (no incluye las hélices).
- **Para la serie DJI Mavic 3T:** tarjeta principal, sistema de visión, estabilizador y cámara, sistema de propulsión (no incluye las hélices).
- **Para la serie Mavic 3M:** tarjeta principal, sistema de visión, estabilizador y cámara, sistema de propulsión (no incluye las hélices) y modulo RTK.
- **Para la serie Matrice 4E, 4T:** tarjeta principal, batería, sistema de visión, estabilizador y cámara, sistema de propulsión (no incluye las hélices).
- **Para la serie Matrice 4D, 4TD:** tarjeta principal, sistema de visión, estabilizador y cámara, sistema de propulsión (no incluye las hélices).

2.4.2 Exclusiones

Ninguno de los servicios cubre las siguientes pérdidas, gastos y responsabilidades:

- Pieza no cubierta por el servicio.

- Daños a productos que no sean de DJI.
- Daños a productos causados por el uso con accesorios o software de terceros que no estén certificados por DJI.
- Componentes dentro de la cobertura que hayan sido robados o desechados.
- Daños a componentes debidos a reparaciones o sustituciones no autorizadas.
- Daños al producto causados por acciones deliberadas.
- Daños debidos a la modificación o al 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.

Se detallan las exclusiones que aplican para cada servicio:

- Pérdida de algunos o todos los componentes cubiertos cuando se utiliza el servicio de sustitución.
- La pérdida en vuelo sucede 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 cualquier otra persona causados por el producto DJI.
- Daños del producto no atribuibles a problemas de calidad del producto.
- Daños causados por el uso o control del producto en un entorno de vuelo que no cumpla con los requisitos de la documentación del producto (incluido, entre otros, el entorno meteorológico e hidrológico) o infringiendo otros requisitos pertinentes de la misma.
- 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, la carcasa o el bastidor que no afecten al rendimiento del producto.

2.5 Tarifas del servicio

Consulte la siguiente tabla para obtener detalles de las tarifas de servicio incurridas dentro del alcance del servicio. QTC no proporcionará ningún reembolso de los gastos incurridos por el hecho de que no pudo solicitar un servicio por razones atribuibles de usted o más allá del periodo de garantía.

Detalles de servicio	Costos de materiales	Costos de mano de obra
Servicio de sustitución	Usted debe pagar la tarifa de sustitución, que se deducirá específicamente según la cantidad de accidentes y el tipo de accidentes.	A cargo de QTC
Descuentos de reparación exclusivos	Se le proporciona los descuentos correspondientes dentro de la cotización de reparación limitada.	Descuentos dentro de la cotización de reparación limitada
Servicio de garantía Ampliada	A cargo de QTC	A cargo de QTC
Mantenimiento de fábrica[1]	A cargo de QTC	A cargo de QTC

En caso el cliente envíe el producto a servicio técnico a su costo, el retorno sera asumido por QTC.

[1] En el caso de cualquier daño a los componentes fuera del alcance de la cobertura de las piezas de fácil desgaste, los costos de material y mano de obra involucrados correrán a cargo de usted personalmente o mediante el uso de otros servicios.

3 Proceso de servicio

3.1 Preparación

Antes de solicitar los servicios de DJI Care, vaya a la página de la Política de privacidad de QTC y léala detenidamente. Al solicitar el servicio, reconoce que ha leído, acepta y cumple esta Política de privacidad.

Antes de enviar su producto, haga una copia de seguridad de su información personal y/o elimine todos los datos instalados o grabados en su producto. QTC no será responsable de ninguna pérdida o divulgación de datos.

Antes de obtener el servicio, **asegúrate de que la función de vinculación del dispositivo de control remoto (control remoto o gafas) está desactivada.** No es necesario eliminar la cuenta asociada al producto. La cuenta asociada tiene la propiedad del producto.

3.2 Proceso de servicio por daño accidentales del producto

Si los productos DJI especificados en estos términos funcionan de forma defectuosa o están dañados, puede presentar su solicitud de servicio en nuestro servicio técnico. La disponibilidad está sujeta a su país o región.

3.2.1 Solicitud de reparación

PASO 01: Registre su caso

Diríjase al centro de servicio autorizado o contacte a nuestro equipo de atención técnica e indique que requiere una reparación. Deberá entregar el producto dañado para su evaluación. Una vez confirmado el diagnóstico, se determinará si el caso aplica a la cobertura de DJI Care u otro tipo de servicio disponible.

Información del accidente	Tipo de servicio aplicable
Dentro del alcance del servicio de la garantía oficial y dentro del periodo de garantía oficial	DJI proporcionará reparación gratuita del producto dentro del periodo de garantía. El servicio de garantía ampliada se aplicará automáticamente durante el proceso de servicio. También puede optar a utilizar un servicio de sustitución por accidente del producto o un servicio de descuentos de reparación exclusivos
Fuera del alcance del servicio de la garantía oficial o fuera del periodo de garantía oficial	Sustitución por accidente del producto o servicio de descuentos de reparación exclusivos

PASO 02: Devuelva el producto

Si planea solicitar la sustitución por daños accidentales o el servicio de descuentos de reparación exclusivos, debe devolver los componentes dañados del producto correspondientes según la lista de componentes cubiertos.

- Si no puede devolver los componentes del producto dañado correspondientes cubiertos por el servicio de sustitución, deberá pagar los costos de material adicionales por los componentes faltantes. De lo contrario, el servicio de sustitución por funcionamiento defectuoso y daños no estará disponible.
- Si no puede devolver los componentes dañados del producto correspondientes cubiertos por el servicio de descuentos de reparación exclusivos, no podrá aplicar el descuento de reparación del producto a los componentes no proporcionados.

PASO 03: Detección de la situación del accidente

El centro de servicio DJI determinará la situación del daño de sus productos.

PASO 04: Pago de las tarifas de servicio

Realice el pago correspondiente al servicio brindado, según el tipo de cobertura aplicada (DJI Care, garantía u otro servicio disponible).

PASO 05: Prestación del servicio

QTC le prestará los servicios correspondientes cuando se paguen las tarifas de servicio. Sus productos originales serán recuperados como prueba del rendimiento del servicio.

PASO 06: Firme el acuse de recibo de los productos

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

3.3 Proceso de envío por pérdida en vuelo (Flyaway)

3.3.1 Solicita el servicio de reposición (autoservicio de envío)

PASO 01: Registre su caso

Indique “Pérdida en vuelo (Flyaway)” para el tipo de servicio en el momento del registro. Durante el registro del caso, debe brindar el registro de vuelo del accidente. Si no puede cargar o no encuentra el registro de vuelo, contacte directamente con Asistencia técnica de QTC.

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 DJI Care. En caso de cumplir con los requisitos, se aplicará el tipo de servicio correspondiente según tu cobertura.

Información del accidente	Tipo de servicio aplicable
Dentro del alcance del servicio de la garantía oficial y dentro del periodo de garantía oficial	DJI proporcionará productos totalmente operativos de forma gratuita dentro del periodo de garantía. El servicio de garantía ampliada se aplicará automáticamente durante el proceso de servicio para ampliar la garantía de sus productos. También puede optar por utilizar el servicio de sustitución de perdida en vuelo.
Fuera del alcance del servicio de la garantía oficial o fuera del periodo de garantía oficial	Servicio de sustitución de pérdida en vuelo

PASO 03: Completa la verificación de la pérdida en vuelo

Si está solicitando el servicio de sustitución de pérdida en vuelo, debe poder proporcionar el registro de vuelo del accidente y completar la verificación de pérdida en vuelo.

- No puede utilizar el servicio de sustitución de pérdida en vuelo si no puede proporcionar el registro de vuelo del accidente o no puede completar la verificación de pérdida en vuelo.
- Una vez que se complete la verificación de la pérdida en vuelo, se restringirá el uso del producto perdido. Si recupera su producto antes de pagar el servicio de pérdida en vuelo, puede contactar con QTC para cancelar la verificación de pérdida en vuelo y el producto se podrá volver a utilizar con normalidad después de la cancelación. Si ya ha pagado el servicio de pérdida de vuelo, la propiedad de la aeronave perdida se transferirá a QTC y no se admitirá la cancelación de la verificación de pérdida en vuelo y, si recupera la aeronave, deberá devolverla a QTC.

PASO 04: Pago de las tarifas de servicio

Una vez confirmado el tipo de servicio que aplica (con o sin DJI Care), se realizará el cálculo correspondiente. Luego, deberás efectuar el pago de las tarifas según los términos del servicio.

PASO 05: Firme el acuse de recibo de los productos

QTC entregará un producto de sustitución o un producto totalmente operativo una vez que haya pagado el servicio. El producto suministrado se vinculará automáticamente al DJI Care de su producto original, y se heredará el periodo de validez de cada servicio y el periodo de garantía oficial del producto original.

3.4 Proceso de mantenimiento de fábrica

3.4.1 Solicita servicio de mantenimiento

PASO 01: Registre su caso

Indique “Mantenimiento” para el tipo de servicio en el momento del registro.

PASO 02: Devuelva el 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 determinar si recurrir al proceso de servicio para daños por accidente.

PASO 03: Confirme el uso de derechos e intereses de mantenimiento

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

PASO 04: Firme el acuse de recibo de los productos

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

4 Terminación del Servicio

QTC 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 QTC o de canales oficiales/autorizados por DJI en Perú.
- La versión de DJI Care no coincide con el área donde se compró su 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.

Se considerará que QTC ha cumplido con sus obligaciones respecto al servicio, y este 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.
- Su usuario solicitó por iniciativa propia abandonar el servicio DJI Care y QTC confirmó la solicitud

Planes DJI Care

Plan de 1 Año

Periodo de servicio	1 año
Número de servicio de sustitución	2 veces (incluye 1 vez Flyaway)
Descuentos de reparación exclusivos	2 veces
Mantenimiento de fábrica	1 vez

Plan de 2 Años

Periodo de servicio	2 años
Número de servicio de sustitución	3 veces (incluye 2 veces Flyaway)
Descuentos de reparación exclusivos	3 veces
Mantenimiento de fábrica	2 veces

ENTERPRISE | GRUPO QTC Perú

DJI CARE